Office 快速生长 "秘科书" Spy Game

# 办公间谍

自学成长的法宝，生存法则和思维方式……

出奇制胜出奇，聪明、野蛮才能生长

（技能篇、思维方法篇、心理篇、潜规则篇）

（商人篇、商业篇、商业商人篇）

（时代篇、经济篇、文化篇、社会篇）

[illegible]

COAY Books

# 目录
# Content


- 第1节：冤家路窄(1)
- 第2节：冤家路窄(2)
- 第3节：冤家路窄(3)
- 第4节：破釜沉舟(1)
- 第5节：破釜沉舟(2)
- 第6节：破釜沉舟(3)
- 第7节：破釜沉舟(4)
- 第8节：未雨绸缪(1)
- 第9节：未雨绸缪(2)
- 第10节：未雨绸缪(3)
- 第11节：未雨绸缪(4)
- 第12节：未雨绸缪(5)
- 第13节：风声鹤唳(1)
- 第14节：风声鹤唳(2)
- 第15节：风声鹤唳(3)
- 第16节：风声鹤唳(4)
- 第17节：进退两难(1)
- 第18节：进退两难(2)
- 第19节：进退两难(3)
- 第20节：进退两难(4)
- 第21节：职场生存(1)
- 第22节：职场生存(2)
- 第23节：职场生存(3)
- 第24节：浑水摸鱼(1)
- 第25节：浑水摸鱼(2)
- 第26节：浑水摸鱼(3)
- 第27节：乱中求胜(1)
- 第28节：乱中求胜(2)
- 第29节：乱中求胜(3)
- 第30节：乱中求胜(4)

- 第31节：脱颖而出(1)
- 第32节：脱颖而出(2)
- 第33节：脱颖而出(3)
- 第34节：脱颖而出(4)
- 第35节：隔岸观火(1)
- 第36节：隔岸观火(2)
- 第37节：隔岸观火(3)
- 第38节：隔岸观火(4)
- 第39节：搞清立场(1)
- 第40节：搞清立场(2)
- 第41节：搞清立场(3)
- 第42节：管理心得(1)
- 第43节：管理心得(2)
- 第44节：管理心得(3)
- 第45节：管理心得(4)
- 第46节：圈子圈套(1)
- 第47节：圈子圈套(2)
- 第48节：圈子圈套(3)
- 第49节：圈子圈套(4)
- 第50节：明枪暗箭(1)
- 第51节：明枪暗箭(2)
- 第52节：明枪暗箭(3)
- 第53节：挑拨离间(1)
- 第54节：挑拨离间(2)
- 第55节：挑拨离间(3)
- 第56节：挑拨离间(4)
- 第57节：各怀鬼胎(1)
- 第58节：各怀鬼胎(2)
- 第59节：各怀鬼胎(3)

## 第1节：冤家路窄(1)

第一章 升职陷阱

很多人的升职加薪是自己奋斗的结果，但有的时候，升职也是陷阱。上司倒不一定想让你死，只是权衡利弊后决定让你做牺牲品。

怎样摆脱被主宰的棋子命运，全看你自己怎么做。

1.1 冤家路窄

2004年6月18日，一个平凡又特殊的夏日。位于市中心的老牌国营五星级酒店ST在骄阳下熠熠生辉，新落成的会议中心内人头攒动，璀璨的水晶吊灯闪烁着魅惑的光彩，虽然室外就是难耐的酷暑，宴会厅的冷气却让刚进来的人不由得打个冷战。

这是中国酒店业的一次盛会，宴会厅中云集了大陆各地酒店业的精英们。酒店内的嘉宾们三五成群，言笑晏晏，等待着宴会的开始。

"五星级酒店的年费每年是100多万，这白金五星级的年费会是多少？"带着上海口音的嘉宾甲说。

"多少年费并不重要，如果真的能带来相应的收益自然不错，就怕又是劳民伤财的事。"嘉宾乙说。

"希望此次的星级划分与评定的标准足以服众，就拿你们北京来说，虽然五星酒店已经达到30多家，但酒店之间的硬软件差异之大，令人咋舌。"嘉宾甲继续说。

"这也是一些外国高端酒店品牌进入中国后拒绝参加星级评定的原因--他们对中国目前的酒店星级划分感到十分不满，目前实施的星级划分标准也确实不能体现其档次与品位。"嘉宾乙点头。

ST的公关部经理夏商此刻正穿着一袭得体的紫色小礼服穿梭在人群之中。其实这种场合，不过是做做表面文章，你好我好就OK了，何必说出心里话？夏商摇了摇头，都是那个人影响了她的心情，才会让她听到什么都不满。

夏商告诫自己要投入工作，但眼睛却不自觉地看向正与ST的高层把盏言欢的国家旅游局成员，尉迟也在其中。她向门口退去，想逃离这个冰冷又虚伪的宴会厅，却正遇到也在往外走的行政副总白墨涵。

白墨涵淡淡地说："今天的宴会准备得还不错，不过正式节目还没开始，还要多注意细节。"

"是！"夏商应了，白墨涵快步走了出去，走向正在一楼大厅等待国家旅游局局长的ST总经理--简东方。

会议中心的门前立了几位穿红色旗袍的美少女，长发盘起，完美的S型身材在曳地旗袍的烘托下显得极为动人。夏商也走到一楼，和礼仪小姐们确定细节，与这些靓红相比，她的深紫显得更加优雅。

HY酒店的客务总监康俊逸走了进来，今天的活动对他来说无聊之极，好在有机会与旅游局的人拉近关系，也算无聊中的调剂吧。

刚走进会议中心的大门就看到了白墨涵的身影，康俊逸俊秀的脸一下子变了。半年过去了，他依然无法释怀当初被迫离开GD酒店的狼狈，更无法忘记始作俑者--白墨涵。

## 第2节：冤家路窄(2)

他低头快步走上二楼，在雕龙柱子的阴影里环视着整个会议厅。ST这个新的会议中心还真是气派，各项设施设备也是一流的。看着大厅中的人群，康俊逸淡淡地笑了，如果想看帅哥美女，来星级酒店总是没错的。这里的很多人都已过不惑之年，却仍风韵犹存、帅气逼人。

他从侍者的托盘里取了红酒，慢慢地品着。几个熟识的朋友聚拢过来问康俊逸的近况，他懒得解释，直接问了白墨涵的动向，才知道白墨涵已经成了ST的行政副总。

康俊逸立即感到气压过低，他离开会场，走向靠近二楼天井处的玻璃幕墙。新晋国家旅游局饭店管理处处长尉迟正站在墙边，略带落寞地吸着烟。

康俊逸放缓了脚步，对尉迟这个老同学的平步青云，他是既惊讶又艳羡，虽然自己也是京城数一数二的五星酒店客务部总监，但怎么及得上尉迟国家旅游局处长的职务？想到这里，连上前打招呼的心情都变了味道，索性转身走开，可是尉迟和别人的对话却在此时传了过来。

"商！我能和你说几句话吗？"

一个温婉又略带悲凉的女声传入康俊逸的耳中："不能，我很忙！"

很长的一段沉默，康俊逸想离开，却又好奇这对话后面的故事。

"对不起……商，我无话可说，也无能为力，但我真心希望你能快乐，因为这个词，永远不会再属于我了。"尉迟叹息了。

"没有什么对不起，有了她的帮助，你可以去国家旅游局当处长，我没有这个能耐为你铺路，所以只能让步。"

"既然如此，我也没什么好说。这个送你，留个纪念吧。"尉迟说："这枚戒指是我真心实意送你的，请你收下。"

"我不想再与你有任何瓜葛，再说，收下这个又有什么用？让我祝福你吗？这不可能。让我恨你吗？你又不配，所以我不会收，绝对不会。"

听到了这里，康俊逸忍不住探出头去，一抹深紫背对着他，尉迟的表情非常纠结。

这时白墨涵也走了过来："局长5分钟后就到了，夏商！你怎么还在这里？"

那个被称作夏商的女子立即走开了，白墨涵扫了一眼尉迟："很久不见，你还好吗？"

尉迟犹豫了一下："还好。听说你回ST了？"

"是的，刚回来不久。"白墨涵回答。

"ST现在如此不堪，你怎么会回来？"

"离开或是回来，都是因为我与ST有割舍不断的感情，我想每个离开ST的人都会有这种感觉，你也不会例外。"白墨涵说。

"也许吧！"尉迟的语气有些惨淡："不知道该恭喜还是什么，但不管怎样，我都欠你一句对不起。而今我也算是遭了报应，终于能体会你当时的心情了。"

"不必了，过去的事情都已经忘了。"白墨涵微微一笑："我们进会场吧，你也是主角。"

## 第3节：冤家路窄(3)

听着他们的脚步渐远，康俊逸从柱子后面走了出来，冷笑一声，真是冤家路窄，这场宴会更让人期待了。

康俊逸重新步入会场，在餐台前遇见了满面春风的尉迟，尉迟也认出了他，开心地上前打招呼："俊逸！听说你刚去了HY酒店？"

康俊逸点头微笑："什么都逃不掉你的耳目。"

尉迟拍着康俊逸的肩，爽朗地说："毕业后我们各奔东西，虽然同在酒店这个圈子，却有七八年没见了。"

康俊逸也感慨道："有些同学都失去联系了，我们还只是在酒店里努力生存、升迁，只有你一下成了我们所有人的领导，真是羡慕。"

一丝尴尬闪过尉迟的眼底，他掩饰地笑了笑："你也很不错啊，去HY做客务总监，港资酒店也有不错的机会。而且，你在GD酒店的处分应该不会影响你的职业生涯。"

康俊逸本想立即为自己辩解，但是他选择了沉默，尉迟还是老样子，一点都没变，总是喜欢抓住别人的弱点进行还击。不过GD饭店的处分也确实让他百口莫辩，在酒店业，年轻英俊的小伙子被客人勾引也是大家司空见惯的事，但他却被客人的丈夫当场抓到，真是丢人丢到了家。他本想从此离开酒店行业，心底的那丝不甘却让他回到了这个领域，无论怎样，他都要和白墨涵真正较量一番。

尉迟见康俊逸不语，以为他觉得尴尬，于是也换了话题："咱们的同学里有谁还在酒店里工作？"

"据我所知，不到四分之一，真遗憾。虽然有时我也会动摇，但我认为出发得再久，也该记得出发时的目的。"康俊逸淡淡地说。

尉迟冷笑，他听得出康俊逸的嘲讽，不必如此旁敲侧击，还不是嫉妒他得到这个处长的职位，不过说心里话，如果可以选择，他宁愿不要这个职位。他看着康俊逸，尽量真诚地说："等宴会结束，我们喝一杯。"

康俊逸点头，从餐台上端了一只酒杯，国家旅游局的局长已经到了，ST的高层正和局长低头密语。白墨涵的身影再次刺痛了康俊逸，他深吸了口气，一定要和白墨涵决斗一次。

宴会厅里的灯光一下全暗了，只有主席台前打出一束强光，不知何时，国家旅游局"马踏飞燕"的标志物已经矗立在那里。

主持人从容上场："女士们先生们，大家晚上好。在今天这个特殊的日子里，诸多酒店业的精英汇聚一堂，庆祝中国酒店业开启新的篇章……下面有请与会嘉宾到前台来开启这一辉煌时刻……"几个国家旅游局的头脑人物陆续上台，尉迟站在其中，一副年轻有为的样子。

千篇一律的启动仪式在众人的掌声中开启，尉迟作为国家旅游局专项负责人开始宣读评定标准。

听到评定标准，夏商不禁愕然，这七个先决条件真是苛刻：已具备两年以上五星级酒店资格、地理位置处于城市中心商务区、对行政楼层提供24小时管家式服务、整体氛围豪华气派、内部功能布局、装修装饰与所在地历史、文化、自然环境相结合等。如此一来，ST就已经被摒弃在外了。想到这里，夏商感到一些失落，她热爱的ST眼下正在风雨中飘摇，能否渡过难关都很难说，白金五星级是想都不要想了。

夏商一边想一边低头拿出流程表，准备再核对一遍现场工作，不想却一头撞进了一个男人的怀中，那人正端着一只酒杯，里面的酒全泼在了两人身上。

宴会厅里的灯光又亮了起来，康俊逸一身白色的西装上红色的酒痕触目惊心，夏商一下愣住了……

## 第4节：破釜沉舟(1)

1.2 破釜沉舟

康俊逸从容地将衣兜里的一方淡紫色的丝帕递了过去，"你是今天的主人，快把礼服弄清爽才好。"

夏商道了谢，擦拭着痕迹，康俊逸若有所思地打量着她，她一袭紫色礼服显得成熟又有魅力。要知道紫色礼服是很挑人的，没想到她穿着竟然能够那么美，皮肤显得白皙光洁，柔美的脸庞上有一种柔中带刚的气质，愈发与众不同。

韩雪走了过来，一把拉起夏商的手："夏商！很忙吗？我老爸来了，他很想你呢。"

"还好。"夏商回答，看到手里的丝帕，想找到康俊逸，可是他的身影已经隐没在人群中了。

"那和我老爸打声招呼去。"韩雪拉了夏商走进人群。

韩雪的老爸韩京生虽然位高权重，却平易近人，一见到夏商就慈爱地说："商商这么一打扮，可把我家小雪给比下去了。"

夏商笑着说："人靠衣装马靠鞍，韩雪打扮起来可比我漂亮。"

"我本来就没有你漂亮，这有什么，我比你厉害就可以了。"韩雪不介意地笑。

"怎么没有看到陆彦涛？"韩雪四处张望着，她很想借今天的机会把陆彦涛正式介绍给老爸："咦？那不是以前咱们ST的江宁吗？我过去打个招呼，你陪下我老爸。"韩雪说完就扎进人群中。

康俊逸走过来和韩京生打招呼："晚上好，韩局长。"

"小康哦！最近好吗？对了，该称呼一声康总监了！"韩京生欣赏地拍了拍康俊逸的肩。

"托您的福，在HY还算如鱼得水。"康俊逸大笑，笑完，他看向夏商："这位漂亮的小姐是？"

韩京生笑着说："我家韩雪的挚友加同事--夏商，就在这ST酒店，和我家小雪一样优秀，还不到三年，已经是公关部经理了。"

"那可很不容易，认识你很高兴，我叫康俊逸。"康俊逸伸出手握住了夏商伸过来的手，给了她一个鼓励的微笑。

夏商冰凉的手指触到康俊逸温暖的手掌，竟有一丝奇特的感觉。她只好用标准的微笑掩饰了自己的慌张。

"小康可是青年才俊，才二十八九岁的年纪，已经是HY的客务总监了。"韩京生的欣赏之情溢于言表："你们年轻人多沟通沟通，一看到你们，我就觉得中国的酒店业大有前途。"这时又有几个其他酒店的高层走过来围住了韩京生。康俊逸便向夏商递上自己的名片，打破沉默："听说你们ST最近有些大动作？"

## 第5节：破釜沉舟(2)

"一连换了几个重要的中、高层管理者，看来是要有些变革。"夏商点头，心里很感谢康俊逸。

康俊逸从侍者的托盘里取了酒杯递给夏商："预祝ST越来越好。"

夏商接过酒杯，淡淡地说："谢谢！依你看，ST要怎样才会越来越好呢？"

康俊逸沉吟了片刻，"ST毕竟是老牌五星酒店了，不过作为国营酒店，要想更上层楼，当务之急是要装修改造，部门调整，要不怎么具备争取白金五星的能力呢？"

"我刚才听了那些条款，似乎ST并不具备条件，高层那里未必就有争取白金五星的意向。"夏商品了口红酒。

"但是白墨涵一定会去争取的。"康俊逸万分肯定："否则ST就难逃被收购的命运了。"

"你认识白总吗？"夏商有些惊讶。

"是的，我曾是他的手下。他喜欢挑战，这种机会他不会错过的。而且，他也曾是ST的旧臣，为了让ST更好，他一定会去争取的。"康俊逸说。

夏商在心里盘算，如果ST真的要争取白金五星的名额，巨大的变革就会发生，ST的前景将是可观的，但像她这样的基层管理者是否有机会参与这场变革呢？

康俊逸见夏商不说话，便换了话题："现在酒店业中职业经理人越来越多了，这也使中国的酒店业发展进入了快车道，但是，留不住人才仍然是最大的难题。"

"这也要看人才怎么想，很多人总是很容易放弃目标，因为诱惑太多，机会也来得太容易。"夏商苦笑，她又想到了尉迟。

"坚持固然重要，放弃也未必就是逃避，只要不忘记最开始的目的就好。"康俊逸淡定地说："如果所有条件都不允许，坚持就是没有意

义的，放弃是为了下一次的开始，就像登山一样。"康俊逸说。

说到登山，夏商心底最软弱的情绪被唤醒了："不管失败多少次，只要有机会去挑战那座山，就一定会有成功登顶的那天。"

"你喜欢登山吗？"康俊逸感到意外，喜欢体验登山的女人可不多。

"是的，登山锻炼的不仅是意志，更是一种态度。"夏商低头抿了口红酒。

"只要别总站在悬崖上就好。"康俊逸轻松地说。

夏商抬头说："悬崖也不差，很多鸟的第一次飞翔就是从悬崖边开始的，没有退路，就不能不成功，所以它们都学会了飞翔。"

康俊逸凝视着夏商，一时失了神，她说得很对，这就是置之死地而后生吧。

夏商并没有注意到康俊逸的目光，喝完杯中酒，带些歉意地对康俊逸说："我还有事要做，先走了，认识你很高兴。"

康俊逸微笑着与她道别，夏商的这种性格正是他喜欢的类型，他有了想接近夏商的欲望。

夏商去找韩雪，却见韩雪一会儿与任Sir语笑嫣然，一会儿和白墨涵谈笑风生，忙得抽不开身，只好转身离开。走到宴会厅外，却意外地遇见了陆彦涛。

## 第6节：破釜沉舟(3)

夏商说："才来吗？韩雪正在找你。"

陆彦涛踌躇一下，没有进去的意思，夏商便一个人走向幽深的走廊。

这时宴会已经散场，夏商打算指挥员工收拾会场，却在休息室门口听到新来不久的常务副总任Sir的声音："以ST的实力，连申请白金五星的机会都没有，何必打肿脸充胖子？现在ST面前只有两条路，要么自强，要么并入正在和ST谈收购的外资酒店管理集团。"

夏商屏住呼吸继续听下去，"自强固然好，但需要大量的资金投入。被收购是最简单也最不伤筋动骨的方式，ST损失的不过是名字里加个管理集团的名号。如果不是被收购，摆在ST面前的就是更惨的结局，破产被拍卖！听说ST欠中国银行的贷款还有3年就到期了，ST一直都是在用拆东墙补西墙的方法，从别的银行贷款出来按期缴纳中国银行的本息。而ST在营业的17年中，仅有几年是盈利的，现在一直是在亏损，尤其是去年，受SARS的影响，损失惨重。"

简东方皮笑肉不笑地说："收购、破产？任sir有没有想过自己的职业生涯？拯救一个酒店，和卖出一个酒店，哪个能给你带来名利双收？当然卖出一个酒店也有双赢的可能，但现在的ST并不具备这个条件。"

任sir冷笑："ST这十多年来，由盛到衰，简总都是应该负责的，此时才想起脸面、职业生涯，似乎有点为时过晚。我虽然没有与ST共同成长，但我希望ST有个光明的未来。"

简东方冷哼了一声："我自然会对ST负责，可是任sir这么急于表态，要把ST卖出是得了谁的授权？你应该知道，如果没有我的认可，ST未必可以那么轻易改换门庭。当然今天还不是斗气的时候，你来了ST，我就希望你是真心对待ST，真心对待你自己的工作，而不是去完成谁的指令。"

听到这里，夏商担忧地走开了，如此看来，简东方有些破釜沉舟的意思，只是走这条路谈何容易啊，ST何止是风雨飘摇，简直是内忧外患，就算是换了高层，前景也依旧堪忧。

会议室里的讨论依旧在继续，任sir脸色铁青，沉默了，现在确实不是叫板的时候。而且尉迟从ST去国家旅游局，还成了评判的负责人，这可能也是一招先发制人，要想把ST成功卖出，这一招不得不防。

白墨涵轻咳了一声："我觉得ST应该从自强做起，对客房、餐厅进行装修改造，以适应现代化的需求，ST现在的装修风格还是上个世纪八十年代的。"

"装修改造需要资金，以ST现有的状况，还能申请来贷款吗？"任sir提出质疑："而且，即便是申请来了贷款，也只会使并购的价码降低，这又何必呢？"说完，他扫了眼白墨涵，冷笑也挂在脸上。ST里和简东方同心同德的人并不多，就只有白墨涵在认真做事，其他人大都在给自己找退路了。冰冻三尺非一日之寒，ST要想改变谈何容易？以现有的条件看，能被顺利收购就谢天谢地了，还有人在这里逞一时之勇，真是可笑。

## 第7节：破釜沉舟(4)

简东方拿起一块小点心放入口中，慢慢地咀嚼着，淡淡地说："味道很不错，这是在ST工作了14年的特级糕点师做出来的东西，你们不品尝品尝吗？"

他竭力让自己镇静下来。

与其说任Sir是ST挖来的人才，不如说是首旅集团硬塞进来的常务副总。32岁的年纪就得到一人之下，万人之上的职位，并不是因为他能力超群，而是因为他的后台超硬，从今天的言语就可看出，任Sir太急功近利了。

没一会儿，任sir就离开了，简东方长叹一声："从来都没想过ST会有这么一天。如果当初你能留下来，ST也许不会这样内忧外患。"

"现在还不晚，当初我留在ST也未必会比现在回来做得好，而且我在GD酒店也学到了很多。"

白墨涵自信的语气，让简东方微感轻松，他说："用装修改造的名义进行员工大换血吧，这样才利于管理。在ST工作10年以上的人已经占到了50%以上，他们占据了大多数的管理岗位，却不具备先进的管理理念，职场懈怠情绪严重。"

"辞退老员工需要魄力和公平，更需要技巧，您应该知道长城饭店辞退员工引发的公关危机。不过，辞退一部分员工确实是当务之急，我七点钟开始在大厅里巡视，很不满意。"白墨涵停顿了一下说："我觉得还是要在装修改造上下功夫，我认为在客房装修改造时，应该建立店中店--行政楼层，这样让涨房价来得更合理，也更能体现ST的水准。只是资金的问题……"

"这个你不必担心，我之所以聘任新的财务总监，是因为Mr彭是个香港人，与汇丰、渣打等港资银行关系密切，而且，职业操守值得信任。"简东方拍了拍白墨涵的肩："我预计的贷款数目是至少2亿。"

白墨涵一惊："这是不是太多了？"

简东方淡定地说："知道我为什么一定要将新落成的会议中心提前开业，并努力争取到这次国家旅游局的宴会吗？我要让ST更上层楼，也要师出有名，更要有破釜沉舟的勇气。我和Mr彭谈过，贷2亿贷项出来是一箭双雕，既能让ST的设施设备上升一个档次，也能让并购案不了了之，哪个集团愿意收购负债累累的酒店？但这2亿款项也是双刃剑，款项到位后，ST要么重振辉煌，要么一蹶不振，关门大吉。"

白墨涵感到了肩头的重担，内心却充满了激情，ST现在确实是内忧外患，然而，这种挑战并不是每个职业经理人的都能遇到的。既然ST不可避免地要迎接一场风暴，那他希望，风暴可以来得更强烈些。

## 第8节：未雨绸缪(1)

1.3 未雨绸缪

夏商从会议中心回到办公室，看了看表，还有半个小时就可以下班了。她喝了口咖啡，坐下来写会议总结，与尉迟相遇的一幕又跳了出来，搅得她心烦意乱，只好推开键盘看向窗外。外面的阳光那么灿烂，她却心乱如麻。

这时，韩雪皱着眉头走了进来，夏商问："出什么事了吗？"

"刚才又有投诉了，也不知道是哪个员工泄漏了客人的房间号码，客人的老婆找了过来，正好捉奸在床。那客人邪火没处撒，非让ST给个说法，陆彦涛这会儿正发愁呢。"韩雪叹气。

"别太担心了，这个事情陆彦涛一定能处理好的。"夏商安慰着韩雪。

"其实不光是这事烦，听说ST要装修改造了，客务部要成立一个店中店--行政楼层。我早就听说行政楼层是酒店实力的象征，ST借这次的装修改造建立行政楼层，应该算是件好事。可是我听说任sir非常不赞同，而且，首旅集团那里也给简东方施压呢。"韩雪有些愤然："不过，以今天这个宴会来看，简东方是下定决心了，他会让ST去争取白金五星级的参评名额的。"

"希望ST有好的出路，负责这次评判的人是尉迟，这样会不会对ST更有利？"夏商也有些担忧："前阵子的并购案进行得怎么样了？我真不希望ST被收购。"

"当然不能被收购，这样ST会失去很多，听说那个管理集团擅长的是经济连锁酒店，ST可是老牌五星级啊！"韩雪深吸了口气："我希望ST的贷款能申请下来，行政楼层也能建立起来。申请什么白金五星级毕竟还比较遥远，先做眼前的就是了。"

夏商为之一震，如果ST能够得偿所愿，在公关宣传上就有了卖点。

"如果行政楼层真的可以建立，我希望自己有机会去管理，我一定让这个部门成为最好的部门。"韩雪憧憬着。

夏商听得出韩雪的期许，可是有时希望越大，失望就越大，于是委婉地提醒她："行政楼层是店中店，是整个饭店的精髓所在，而且入住的客人都是高素质的商务人士，这个管理岗位咱们可能还不够资格。"

说完又觉得也该适当鼓励朋友一下，于是又补上一句："即使这次不行，咱们再磨炼两年，也会有机会的。"

"我可不想让自己的职业之路太过漫长，职场就是赛场，有初赛、复赛和决赛，有的赛程缓慢，而我希望自己参与的赛程紧凑些。"韩雪踌躇满志："你不希望吗？其实，我们之所以无法被爱神眷顾，不是我们不够出色，而是我们还缺少一个光鲜的职位。职业女性不仅要漂亮、温婉，有能力和有实力才最出彩。最让我气不过的就是在酒店业，大多数掌权者都是男人，女人只不过是他们手中的王牌或是棋子，反正我是憋足了劲，要争口气的。"

夏商摇了摇头："我宁愿在山脚下好好积蓄力量，免得承受不来山坡上的恶风恶雨，还连累他人。"不过韩雪后半截的话，她还是认可的，因为她立即联想到了尉迟要娶的女人，没有能力和实力，只凭家里条件好，一样可以得到很多。

## 第9节：未雨绸缪(2)

韩雪看到夏商的神情有些黯淡，以为她又想起了父亲登山遇难的事，便拉起夏商的手，把她的温暖传递过去。

夏商看向韩雪："我在想，其实身在职场和登山的人没有什么区别。不过你比我有实力，又有后盾，我希望你能得到那个职位，这样你会得到自我的锻炼和提升。"

"我会努力的。"韩雪自信地笑了，继而又说："听你这么说，我放心了不少，其实职场之上，有时就是需要借力打力，才能以巧胜出。这和登山也没有什么区别，登山时大家也要搞团队合作，为了共同的目标达成一种默契。"

"今天是周末，到我家去吃饭吧。"夏商提议。

"好啊！"韩雪立即答应

一下班，韩雪就和夏商来到了ST的内部停车场。

"你还真买了辆QQ啊？和你的气质不太相符。"夏商看着那辆绿色的QQ。

韩雪无奈地说："没办法，我想买"甲壳虫"，可我老爸说要低调、要支持国货，只给我买QQ。"

一路上，韩雪都在专心开车，夏商也沉浸在自己的心事中，终于安全到达了夏商居住的小区，韩雪问夏商："家里有菜吗？要不我们去对面的华联超市里去买点儿。"

夏商说："东西不多，还是去买点吧。"

她们有说有笑地来到了华联超市，韩雪眼尖，看到杰克正在星巴克里，和一个女人聊着天。韩雪皱了眉："那女人是个猎头，看来杰克这次是真的要离开ST了。"

夏商摇头："杰克也快30了，那是他女朋友吧，前两天我也看到他们了。"

"我俩打个赌怎么样？"韩雪扬眉，自信地笑着："其实，杰克一走，很多人就有机会了。"

采购了些凉菜和半成品，回到家，夏商打开房门，突然怔住了，正对房门的餐桌上，是这公寓的钥匙和一枚戒指，与怒放的百合花一起，形成了巨大的讽刺。

尉迟来过了，他归还了钥匙，这是应该的，但是那戒指……夏商冲到桌前抓起那戒指，却不想，一阵尖锐的刺痛让她不得不松开手，指尖已多了两道伤口，血渗了出来，就像心上的伤，静静地滴血，隐隐的疼痛。这是分手的纪念吗？钻戒难道已不是承诺，而沦落成分手费了吗？这样就能互不相欠吗？

韩雪很是疑惑，赶过来问："怎么回事？你怎么了，这么气愤又慌张。"

夏商默不作声，盯着那枚戒指，简约柔美的双线条，晶莹剔透的钻石，璀璨的光芒刺痛了夏商的眸，她毫不犹豫地打开窗，将它扔出了出去，晶莹的钻石在火红的晚霞中划出奇异的光彩，带着悲凉的气息从20层一路向下。夏商闭了眼，都说真爱如水，柔情百转：如水之纯净，不染纤尘；但它其实更如水之无情，覆水难收啊……

## 第10节：未雨绸缪(3)

韩雪看出夏商的情绪低落，知道这时候劝也是白搭，于是把凉菜装了盘，打开了一瓶红酒："今天的宴会还挺热闹的，我看见你和一个帅哥聊了好一会儿呢。"

"哪有？"夏商一愣，才想起确实和康俊逸聊了一会儿，她勉强笑了笑："今天尉迟还和我说了两句话，却正好被白总看到了，唉！"她叹气了。

"不是吧？"韩雪大叫："我一没看住你，你就又去理那个瘟神，还被白总看见了，等着吧，有你倒霉的。不行，我得尽快把你从公关部弄回来。"

"什么跟什么啊？"夏商接过韩雪递来的酒杯。

"我当然担心了，一装修，公关部会成为很尴尬的部门。你看，如果装修只是走走过程，至少3个月的装修期，公关部就形同虚设；如果装修是为了使ST改头换面，那公关部的工作将前所未有的繁重，你未必能承担；再说，我听说白墨涵和尉迟以前有过节，今天你又在工作时间和尉迟叙旧情，多危险啊？得赶紧把你调回核心部门，总比在边缘部门好，白默涵想找麻烦也不会轻举妄动。"韩雪说得轻描淡写，仿佛一切尽在掌握。

夏商有些为难："他与尉迟有过节？那是他们之间的事，再说，我和尉迟现在什么都不是，他能找我什么麻烦呢？"

"尉迟那种官宦子弟，也就是对你千依百顺，对别人可是赶尽杀绝，难免会结下什么仇怨。千万别以为男人大度，能搞出十年报仇、卧薪尝胆的都是他们。"韩雪说："而且，听说是因为一个女人，这种事就很难说不去记恨了。"

"我当然愿意回来和你搭档，可是我刚熟悉了公关部的工作。"夏商有些舍不得。

"那你多委屈，好不容易都是10级了，哪有降职回来的道理，我是打算让你去大堂做高级经理。"

夏商沉默了片刻："可大堂高级经理不是陆彦涛的职位吗？而且，你不是一直对他有意思。"她以为韩雪因爱生恨了。

"不是，我是在给他谋更好的职位。"韩雪笑得甜蜜："他在大堂做了都四五年了，该有个提升了，以前是杰克一直压着他，现在这个时候，杰克怕是自身难保，陆彦涛也该有出头天了。"

夏商叹气："你觉得这样就能得到他的心吗？"

"我也没别的办法，只能帮他！如果能让他知道我的心意也好，至少比我现在这样好。我也不知道为什么，对着他就一点能量都发挥不出来。"韩雪叹息了。

在小区中遛狗的康俊逸正在熟悉新环境，昨天才搬来这个小区，因为这里离他上班的HY酒店很近。今天的宴会散得早，他没有回HY，而是直接回来陪"爵士"，不知道为什么，HY始终无法给他带来归属感。

不远处的"爵士"突然对什么东西产生了浓厚的兴趣，刨起草地来，康俊逸立即跑了过去，拉起"爵士"的项圈："爵士，不许这样。"

## 第11节：未雨绸缪(4)

"爵士"是退役的海关缉私犬，很少有这种出格举动。可是康俊逸的阻止并没有让"爵士"放弃，它依旧想去刨草地。

康俊逸只好弯腰去查看，草丛里竟然有一枚璀璨的钻戒！丢了它的人太粗心了，现在应该很难过吧？康俊逸想着，把它放到"爵士"的鼻子底下："乖，爵士，好久没玩这个游戏了，来闻闻这个上面的气味，找找看它的主人。"

"爵士"闻了闻，开始认真地搜寻起气味来，康俊逸就一直跟着它，走进5号楼，又走进电梯。爵士闻着电梯面板，用爪子拍着20，康俊逸就按了20层，电梯门一开，"爵士"走了出来，继续闻着，一路就来到了2007--夏商的家门口，"爵士"坐了下来。

"就是这里了吗？如果你弄对了，一定好好犒劳你。"康俊逸拍着"爵士"的头，按了门铃。

门铃声打断了韩雪和夏商的对饮，夏商心中带着丝期待，飞快走到门前，但马上又鄙视起自己的期待，她深吸了口气，拉开了门。

门外的一人一狗让夏商一愣。康俊逸微笑着摊开手掌："竟然这么巧？这个是你掉的吧？我的狗是退役的缉私犬，追踪是它的强项。"

夏商迟疑了好久，康俊逸只得把戒指放在她手中："只有结束才能重新开始，不过还是不要随便丢弃，这样做没有任何意义。"

"谢谢！"夏商不知道康俊逸到底知道多少，只好打岔："你的狗狗叫什么，什么品种？这么厉害。"夏商掩饰着蹲下身抚摸起乖乖的"爵士"。

"它叫爵士，是拉布拉多犬。"康俊逸笑着离开了。

夏商她关上门，韩雪走了过来："你打算怎么做？"

"自然是还给他，我留着有什么用？"夏商走回餐桌，倒满了酒杯。

"你该当面还他的，而且一定是要好时机，让他也痛苦一次，这样，还能断了他的想法，永绝后患。"韩雪说。

两人边聊边喝，不知不觉就喝多了。

韩雪提着空酒瓶对夏商说："真不知道陆彦涛会不会买我的好？知道我为什么这么肯定杰克要走了吗？"

夏商摇头，韩雪得意地笑了："这是简东方拜托我老爸安排的，我老爸让HY酒店联系猎头，就找杰克过去。等杰克办好了辞职手续，HY那边再说，这个职位已经有人了。让杰克两边都落空。"

夏商皱了眉："为什么要对杰克这样做？"

"我虽然不是特别明白这其中的深意，但是我觉得挺正常的，杰克一直是尉迟的死党，尉迟一走，自然要给他点颜色看看，这也是做给尉迟看的。"韩雪靠在夏商的肩上："其实，如果杰克走了，自然是陆彦涛接任前厅部经理的职位，那时我去行政楼层就更是理所当然的了，你回前台也是水到渠成。"

## 第12节：未雨绸缪(5)

"你不是中午还说要让陆彦涛去当行政楼层的经理吗？"虽然有些醉，但头脑还算清醒的夏商纠正着韩雪的错误。

"说你不懂吧！做任何事情，都不能只铺一条路，至少要有两条，一条前进的路，一条全身而退的路，总之要设计成双赢才行。你的目标越单一，就越容易被别人察觉，也就越容易被防范。这些话我以前没和你说过，是因为你用不上，当时有尉迟保护着你，可现在，尉迟也为了他自己的前程跑了，我就要提醒你了。"韩雪坐直了身子，"职场之上，很多东西都是圈套，给杰克的是圈套，给陆彦涛的也是圈套。让杰克入圈套是希望他走人，而陆彦涛的，则是我想拥有他，如果得不到他的心，我还可以有理由毁了他，因为我为他做了很多，他没珍惜，他欠我的就要还。"

韩雪语气虽狠，眼泪却流了出来。

夏商的酒醒了一半："你怎么会有这样的想法，这不像你。"她从来没觉得韩雪是这样一个人，也许真的是太爱陆彦涛了吧。

"总之我不能像我妈那样，受了伤还不知道反击！再说，我就是这样睚眦必报，爱憎分明。"韩雪说得斩钉截铁，却泪流满面……

半夜，夏商醒来，看着窗外静谧的夜空，想到尉迟给她带来的伤害，她紧紧抱住自己的双肩。

一直想振作起来，以为投入到工作中，很多事情就会忘记。但是没有目标的工作是盲目的，今天，她明白了一个道理：职场之上，一切都需要谋略，韩雪可以做到，她也可以做到。她暗暗发誓，一定要轰轰烈烈地做一番事业。

## 第13节：风声鹤唳(1)

1.4 风声鹤唳

周一一早，高层晨会刚开完，黎总监就疾步走到一楼的咖啡厅，领位小姐轻声问候："黎总监早。"

黎总监立即问："刚才的事情怎么样了？"

"不知道，大堂副理只是拖着，并没处理呢。"领位小姐无奈地耸耸肩。

"什么？真要命。"黎总监忍无可忍，立即向咖啡厅的办公室走去。

办公室里，今日早班的大堂经理妮娜正阴阳怪气地说："这个投诉太棘手了，要不等我们陆经理过来处理吧，前厅部晨会该结束了。"

咖啡厅经理的声音提高了几度："这像话吗？你打算让客人等多久给答复呢？这已经拖了半小时了。"

"我没有这个权限，要不你就把你们总监叫来，直接免单好了。"妮娜说得理直气壮。

"这明明是客人碰瓷，根本粥里就没有沙子。"咖啡厅经理快要吼出来了。

黎总监没有走进办公室，而是去领位那里给大堂打了电话，接电话的礼宾部员工说陆彦涛还没有开会回来。放下电话，黎总监立刻觉得头疼--白墨涵正从转角向这里走过来。

白墨涵一来就开门见山，"这里有什么问题吗？"

黎总监只好硬着头皮将事情的经过说了。白墨涵点头："我知道了，马上处理，不过，你能保证我们绝对没有出问题吗？"

黎总监停顿了一下："咖啡厅经理可以给你看下证据，那块硌下来的东西根本不像牙齿。"

"他是牙医吗？"白墨涵不禁冷笑。

他走进咖啡厅办公室，黎总监连忙跟了进去，妮娜见白墨涵进来，气焰弱了些："这个投诉有些麻烦，我的权限不够，没法处理，正想让陆经理过来处理呢。"

白墨涵有些严厉地说："你搞清楚状况了吗？快速处理投诉是你的职责所在。"

妮娜尴尬地咳了一声："不是这样的，客人坚持不付费，还要赔偿去补牙的费用。"

咖啡厅经理把手掌摊开："这根本不是他的牙，他一口大黄牙，这块很白的，而且形状也不符。"

白墨涵看了一眼，对妮娜说："我想你应该知道怎么处理，如果你这个都处理不了，大堂经理也别做了。"说完，他走了出来，内心更加忧虑，怎么ST现在的员工都这么不专业？

没过一分钟，妮娜也出了办公室，走到客人面前："这样吧，我们经理提出一个建议，我们愿意陪同您去医院做检查，如果证实是我们的原因，赔偿是应该的，当然，如果不是，我们有权追究相应的损失。"

那客人本就等得不耐烦了，听了妮娜的话立即大叫起来："你们是店大欺客吗？明明是你们的原因，竟然还敢来威胁我，五星级酒店就是这样的吗？"

咖啡厅经理没想到妮娜会如此强硬，看着客人气得铁青的脸，他一时有些拿不准了。

妮娜镇定地说："我们并没有不信任您的意思，但凡事都是丑话说前面，我已经和车队联系好了，我们就去最近的协和医院吧。"

客人一扒拉桌子上的碟子："我为什么要去协和医院？我要去我熟悉的医院才行，你们别想推卸责任。"

他们的争吵声引来了其他客人的关注，黎总监早已觉得头脑麻木了，手心里全是汗，额头也有些冒汗了。

客人看了眼碎裂在地上的盘碟，抬眼，正对上白墨涵锐利的双眼，他似乎想起了什么，撇了撇嘴："真是晦气，算我倒霉。"说完扔下200元钱就走了。

咖啡厅恢复了平静，白墨涵对妮娜说："看来你真的不适合这个岗位。"说完拂袖而去。

妮娜和咖啡厅经理惊慌地看着黎总监，黎总监心乱如麻，"你们可是演了出好戏！"

妮娜的眉头紧锁，默默地走开了。

那位客人离开ST后余怒未消，立即找了几家媒体爆料此事，第二日的报纸就出现了特别声情并茂的报道。

简东方大怒，责令白墨涵迅速处理此事。妮娜则直接交了辞职报告，从此一面不露，黎总监和咖啡厅经理整日惶惶不安。

## 第14节：风声鹤唳(2)

夏商作为ST的公关部经理，当然要妥善处理这个事情，她把自己关在办公室里冥思苦想。韩雪跑来看她好几次，终于忍不住说："还想不出好方法吗？先吃饭吧，再怎么费力，也不能不吃饭的。"

夏商拍着额头："头真大，写了几个方案都不满意，白总都催了几次，可我实在不能把这些不好的方案拿过去，在他气头上找骂。"

"你做得对，白墨涵绝对是个厉害角色，离开4年的人，能被高薪、高职请回来，一定是想要有所作为的。"韩雪拉起夏商，向员工食堂走去："对了，听说白墨涵正好在现场，妮娜当时就挨说了，激怒了客人便辞职跑了。但白墨涵没有善罢甘休，直接开除了妮娜，还通报了同业，这样妮娜就再也没法在酒店业做事了。不过，这也是给陆彦涛难堪，说明他管理的属下很无能。"韩雪皱了下眉。

"这么做虽然是狠了点儿，但妮娜的做法太让人气愤了，根本无法得到别人的同情，不过应该不会对陆彦涛造成什么不好的影响，你多虑了。"夏商就事论事。

韩雪点了点头："这事未必是表面上的这么简单，可能有很多咱们无法知晓的内幕。白墨涵这么处理妮娜，让很多人都紧张起来，而且还有要裁人的传闻，现在可不是不求有功，但求无过的时候了，要抓住一切可以表现自己的机会，得到高层的赏识才好。"

夏商淡淡地说："得到赏识固然好，但未必就是安全，还是做好该做的事情最稳妥。"

"你现在就有表现自己的机会，一定要抓住。"韩雪为夏商的迟钝感到焦急："对的时间做对事情就是职业生涯的捷径。只有这样你才会得到重视，得到更好的职位，也可以让你忙碌起来，忘掉想忘记的事情。"

夏商重重地点了点头："我知道了。"

吃完饭，回去的路上，在楼梯口，夏商停了下来，说："我要爬楼了，只有这样我才能打开思路。"

韩雪爽朗地笑了："这可真是怪癖，你从1层爬到30层，还不累个半死？"

"没办法，大脑缺营养的时候，就得用体力唤醒。"说完，夏商推开消防通道的门，开始爬楼梯。对她来说，爬楼梯是一种怀念，也是一种心理暗示，只要爬上顶层，就是征服了困难，一切都可以克服。而且，在每次爬高的过程中，都能感觉到早已长眠于K2雪山山峰的父母就在身边。

一口气上到了10层，夏商开始感到呼吸急促，她并没有停下脚步，而是继续向上。

终于爬到了顶层，汗水从夏商的发丝里滑落，带着清新的味道。高楼上的风很大，迅速吹干了夏商的短发，挺括的制服里也灌满了风。她深吸了口气，用手遮住眼睛，看着头顶飞过的一群鸽子，竟然有一种想哭的冲动。

## 第15节：风声鹤唳(3)

她曾经的梦想是成为酒店职业经理人，遇到尉迟后，那种久违的被关怀感回来了，这个梦想也被渐渐淡忘了。而现在，它又回来了！

夏商看看ST对面的众多写字楼，方正规矩，哪有ST这样的华丽漂亮？写字楼的工作也没有在酒店里富有挑战性，虽然酒店里总会有突发事件，但这和登山时突然遇到危险一样，一旦问题解决，那种成就感可以与登上峰顶的征服感相媲美。

远处的一栋写字楼正面正垂下一面楼壁大的广告，是郭富城代言的服装广告，绚丽的衣服远不如明星来得醒目。突然，夏商的脑子里闪过一个念头，也许这样的方案能够得到通过。

夏商下来的时候乘坐了电梯，一踏上大厅的黑色大理石，夏商的脚步就放缓了。ST酒店明文规定，大堂地板上的黑色大理石要光亮得让女人不敢穿超短裙、走路不敢迈大步。这招确实有效，只要进入ST的大堂，所有女士们立刻放缓脚步，摇曳生姿地穿行于大堂间，使整个ST酒店一下充满了舒适悠闲的感觉。

回到办公室，夏商立即写出刚刚想到的方案，通读一遍后，感到很满意，起身给白墨涵送了过去。

客务总监埃伦也在白墨涵的办公室，看到夏商走进来，他起身要走，白墨涵示意他一起听。埃伦是白墨涵在ST时就一路提拔起来的员工，去GD的时候带上了，回ST时也一并带了回来，一直升至客务总监一职。

白墨涵接过方案，认真地看了起来。还没看完最后一个字，他已经感到压抑不住的兴奋，抬起头问："你对这个方案的执行有几分把握？"

"我有九成的把握，因为要出席"中国第六届CCTV-MTV音乐盛典"的活动，歌坛新秀张韶涵今天晚上将入住我们酒店。我刚才给负责接待的演艺公司打了电话过去，表明我们酒店可以为其提供歌迷见面

会的机会，他们表示非常感谢，说张韶涵本人也愿意有这样的机会。"夏商停顿了一下继续说："虽然张韶涵是新人，但是年初的专辑销量很好，在大陆也引发了热潮，我想下午去校园中召集她的歌迷一定不是难事，演艺公司那里可以负责媒体方的通知。"

白墨涵点了点头，很赞同这个方案，但是又有些担心："预算是多少？演艺公司那里会有承担吗？"

"预算是2万元，因为想邀请的歌迷都是学生，所以不会有酒水，这缩减了很多费用。"夏商拿出咖啡厅经理列出的晚餐会餐单递过去："演艺公司虽然不出这次歌迷见面会的费用，但是他们又额外订下来庆功的鸡尾酒会，下周一在露台上举行。我要求在给媒体发的新闻稿上要提到我们咖啡厅的精致小食美味可口，他们也答应了，算下来，这是很划算的公关加广告费。"

## 第16节：风声鹤唳(4)

白墨涵露出微笑："很好，你马上去准备，我会和餐饮部总监、客务部总监协调，全力协助你的这次活动。"

夏商从白墨涵的办公室走了出来，长出了口气，虽然方案通过了，可是真正的忙碌才刚刚开始。

埃伦望着夏商离去的背影，看向白墨涵："她就是你看中的行政楼层经理人选？"

白墨涵点头。

"为什么？其他饭店有大把的人才可以挖过来。"

"理由很多，也都很充分。"白墨涵将夏商刚写的方案递给埃伦："你看了就会明白。"

"可是简总和任sir那里能过得去吗？"埃伦有些担忧："他们不是已经各自推荐了人选吗？"

白墨涵端起茶杯："只要她这个事件处理得够好，就该给她一个机会，简总并没有说要指定谁，只是让我多加一个考虑人选；任sir虽然意图明显，但他一定也有心理准备，我是不可能采纳他的意见的。"

"这不像你的做事风格，为什么一定是夏商？"埃伦很是疑惑："难道是因为尉迟？可是他们不是已经分手了吗？"

"你想到哪里去了，我怎么会这样做？说实话，她的工作态度很像……谢楠！"白墨涵说话声音越来越小。

"是吗？"埃伦不再逼他，而是说："对了，那个碰瓷的客人我调查了，果然是任sir找来的人，你的猜测一点都没错。还有，康俊逸去HY酒店做客务总监，也是由任sir牵的线。你打算怎么做？"

"我不会让他做出对不住ST的事，处处提防他就是了。"白墨涵喝完茶，放下了茶杯。

张韶涵的歌迷见面会成功地结束了，现场气氛很好，第二日的各大报纸娱乐版都以头条的形式进行了报道，第一句就标明在ST的咖啡

厅。那个闹事的客人见没捞到什么好处，又自知理亏，终于不再纠缠，而ST的声誉不仅没有损失，反而得到了空前的曝光率。韩国当红女星张娜拉的经纪人立即与ST进行了接洽，为张娜拉安排了来京的一系列行程，一场危机就这样被化解了。

转眼就到了周五，忙碌的一周就要过去了，中午时分，韩雪推门走进了夏商的办公室，抓起夏商的水杯喝了一大口："知道吗？第一笔贷款马上就能到位了，成立行政楼层已经是板上钉钉的事了。不过，还有个不好的消息，就是要裁员了，前台也要裁减10%。"

夏商一愣："可是前台的员工一向流动性大，应该不在裁员范围内啊，不是说要成立行政楼层吗？肯定是要从前台调人的啊。"

"因为装修要从26层起到30层，一下少了200间房子，入住的客人少了，前台的人员也就富余了。其实大家心里都明白，这次裁员并不是因为装修导致空闲，而是ST要一个全新的面貌示人，不仅是要装修，还要换血。"

韩雪接着说："对了，刚才任Sir找我来着，说要推荐我去组建行政楼层，其实我清楚，他是知道我爸是市旅游局的副局长，想拍马屁，稳固他自己的地位。他来ST的目的挺明显的，就是让ST被收购，没想到简东方这次竟然申请到了贷款，让他有了危机感。本来我挺想去行政楼层的，但又不想欠任Sir的人情--谁知道他以后有什么要求？我打算让我老爸去和简东方推荐陆彦涛。这样一来，就算我能当上了行政楼层的经理，也不欠他任Sir什么人情。"韩雪说。

夏商沉默不语，办公室里强烈的冷气让她感到有些寒……

## 第17节： 进退两难(1)

1.5 进退两难

6月底，ST终于明确了目标--全力争取白金五星级的参评名额，争取名额的流程就成了每日高层例会商讨的重心。

"ST的装修贷款怎么会有两个亿？"任sir对着电话怒吼，他摔下话筒，喘着粗气，江河日下的ST竟然能在如此短的时间内落实数额如此巨大的贷款，不能不说是个奇迹。他叹了口气，早就知道简东方是个人物。

不过自己有后台的支持，ST怕是在劫难逃。任sir合上销售日报表，冷冷地笑了，弄个行政楼层就能解救ST于水火吗？既然简东方和白墨涵要玩，他就奉陪到底。

从简东方的办公室一出来，白墨涵立即给埃伦打了电话。5分钟后，埃伦不紧不慢地走了进来，白墨涵示意他把办公室门关上。

埃伦深知白墨涵的脾气，刚坐下来就说："进展顺利？"

白墨涵点头："果然一忙起行政楼层的事，他的注意力就被吸引过去了，估计他追查完贷款的事就会关注行政楼层的组建了。我已经和简总沟通过了，就由夏商来担任行政楼层的经理，接下来就需要你做些事情了，堵住他的嘴。"

"我会对客务部所有经理级、主管级的人做360度评估，当然还会有夏商，拿这个分数作为依据，他应该说不出什么的。"埃伦说。

白墨涵思忖了一下说："这个评估让杰克来做吧，如果出现问题，你将成为直接责任人，我要考虑到你的安全，毕竟这里不是外资酒店，利害关系要考虑周全。"

埃伦点头起身离开了，白墨涵打电话让前厅部经理杰克过来。

不到2分钟，杰克就走进了白墨涵的办公区域。

白墨涵盯着他一语不发，许久才说："听说有猎头在和你接洽？"

杰克并不感到意外，酒店这个圈子不算大，高层之间的消息又是互通的，所以也没有必要掩饰，他点头："确实有猎头向我推荐HY酒店的职位。"

"可是据我所知，HY酒店客务总监的位置已经有人了。"白墨涵示意杰克坐下。

杰克略一皱眉："我对HY酒店的兴趣并不大，无所谓了。"他嘴上这么说，心里却犯了嘀咕。

## 第18节： 进退两难(2)

白墨涵微微摇头："HY酒店现在是比ST更好些，我也真心希望你能去那里高就，只是那里现在不缺人，我怕是有什么阴谋，所以提醒你。"

杰克疑惑地看着白墨涵，分不清他是在试探，还是另有深意。

白墨涵笑了起来："当然你可以选择过去，我是支持你的。"

"我真的没有离开ST的意思。我信奉"剩者为王"，能在一个酒店成长、发展是很难得的。况且你又回来了，我是你的老部下，自然想跟着你干。"杰克还无法确定白墨涵的真正目的，只能这样应承。再说你白墨涵兜了一圈，还不是又回到了ST。

"听你这么说，我就放心了，我正准备提拔你当客务部副总监，与埃伦配合，虽然不是正职，但是所有坐正职的人都做过副手，你最好也别跳过这一步，好好做，前途无量。"白墨涵的笑容灿烂起来："我还想听听你对行政楼层的经理人选的意见。"

杰克思忖了片刻说："我觉得应该是从有前台工作经验的经理中挑选。"

白墨涵端起功夫茶杯喝茶，不易察觉地冷笑了一下，杰克的话就是废话，谁都知道应该从这些人中挑选。他放下茶杯，"以你对这些员工的了解，你认为谁最有实力？你是这个部门的主管，你的建议很重要。"

杰克知道无法再推脱，又想起尉迟的话，他胸有成足地说："我觉得公关部经理夏商最合适。"

白墨涵倒是一愣，这个提议竟然和他不谋而合，看来杰克还是有一定的识人本领，于是他示意杰克继续说下去。

"首先，在去公关部之前她就是前台的副经理，对前台的业务非常熟练；第二，她在公关部锻炼了半年，对突发事件的应急处理也是不

错的；第三，她人缘好，对于一个新的部门的经理人选，这点是很关键的一点。"杰克看向一脸平静的白墨涵。

白墨涵只是点了点头："有没有备选呢？"

"我只想到最合适的人选。"杰克回答。

白墨涵爽朗地笑了："很好，不过还是需要听听你对其他人选的分析。比如呼声比较高的陆彦涛、韩雪。"

杰克思忖了片刻，巧妙地说："他们也是很优秀的，不过相较而言，这个职位，夏商更适合。当然，你提到的两个人选也都是值得器重的人才。"

白墨涵淡淡地说："好，我知道了。本来以为你不是很满意陆彦涛，原来你还是很看重他的，那么我提议让他成为你的继任人，你应该不介意吧？"

杰克有种被套住的感觉，他不是不满意陆彦涛，而是陆彦涛的能力太强，他不得不提防小心的。只有做老板的，才希望员工、主管都能干，他这种做中层的，自然不希望下属太能干，那是危险信号，更是威胁。

## 第19节： 进退两难(3)

杰克离开办公室后，白墨涵起身，站在落地窗前，看向外面花园的景色，他冷冷地笑了。回到办公桌前，重新坐回椅子中，修长的手指有节奏地敲打着桌面……

虽然还不到7月，月饼销售的公关策划案已经提前做了出来。夏商已经开始收集资料了，桌上的电话响了，是白墨涵的秘书米拉打过来的："白总请你过来一趟。"

夏商心里有些忐忑，她放下电话向白墨涵的办公室走去。

白墨涵提倡敞开式办公，办公室的门永远是打开的，白墨涵正在摆弄着茶具，夏商走进去，轻声说："早上好，白总！"

白墨涵没有抬头，轻快地说："稍等一下，我给你来杯铁观音尝尝。"他虽然在说话，手里却没有停下动作，继续清洗着茶杯。

白墨涵细长的手指摆弄着小巧的茶杯和茶壶，冲茶、洗茶等一系列程序过后，他递上一杯幽香的茶，淡淡地说："你应该听说ST要组建行政楼层的事了吧？"

夏商暗自松了口气，原以为白墨涵是要和她讨论公关宣传的事，"是的，能够组建行政楼层，公关宣传上就有了新的卖点，销售也会更容易些。"

白墨涵微微点头，示意她继续说，夏商有了信心，继续说："我觉得行政楼层一定要起个响亮的名字，既要体现客人的身份，又要体现ST的大气尊贵。"

"看来，最近你已经在思考这个问题了，有合适的名字吗？"白墨涵露出笑容，这抹笑容看得夏商有些不安，她赶紧调整了一下思绪，回答道："香格里拉有豪华阁，索菲特大酒店有索菲特会所，我看了装修效果图，觉得"皇家会所"很适合ST。"夏商说完，抿了口铁观音，幽香清远，回味无穷。

白墨涵思忖片刻，放下手中的茶杯，凝视着夏商，加重了语气说："很气派的名字，而且一下带出了尊贵的味道。你有兴趣去组建这个"皇家会所"吗？"

夏商听了一惊："您说什么？"

白墨涵看着吃惊的夏商，微微一笑："这是难得的机会，我希望你能好好把握。"

夏商凝视着白墨涵灿烂的笑容，心底却很不安，行政楼层的经理怎么会是她呢？不是有简总推荐的陆彦涛，还有任Sir推荐的韩雪吗？怎么会轮到她呢？

"怎么这么惊讶？不自信吗？"白墨涵的笑容一直没变："我和埃伦、杰克一致认为你最胜任。"

夏商的心有些乱，转念，这确实是难得的机会，可是，又该怎么面对韩雪呢？思前想后，夏商问出一句："已经定下来了吗？"

白墨涵被夏商的问话弄得有些疑惑，他说："当然，是已经选定的了。"

"我是首选吗？"夏商也不明白自己怎么会把心里话问出来。

白墨涵了然地笑了："你是首选，别人才是备选，我们做了360度评估，打分的都是前厅部的员工、主管和高级别的经理，你的分数是最高的。虽然其他几个人也很优秀，但你才是行政楼层最合适的经理人选，等你了解行政楼层的工作后，就会知道我们为什么只看好你了。"

## 第20节： 进退两难(4)

夏商忐忑的心稍微安定了一些，不是早就决定不再做鸵鸟了吗？她应该也必须勇敢的面对才是，即使有难度，也要坚持，就像忘我鸟那样，一旦选择了起飞，就不能停下。于是她点头，对白墨涵说："谢谢您给我这样的机会，我会努力的。"

刚从白墨涵的办公室走出来，就看见韩雪迎面走来，夏商突然觉得脸热，韩雪是否已经知道了呢？

韩雪惊讶地问："白总找你做什么？"

夏商一时不知道该怎么说，只好撒了谎："我把他要的资料送过去。"

韩雪不疑有他："我去前台忙了，中午等我吃饭，有重大新闻哦。"

"好。"夏商有些心虚地看着韩雪离去的背影，一下没有了方向，从没想过，行政楼层的经理会轮到她，她具备多少实力呢？能完成这个艰巨的任务吗？怎么想，夏商都有些隐隐的不安，甚至感到自己被裹进了一个漩涡，进退两难。

回到办公室，夏商看着墙上钟表的时针一格一格地走着，她还是不能确定这个人事任命的真实性，如果是真，她会被推上风口浪尖吗？

办公桌上的电话尖锐地响起，夏商接了起来，韩雪的声音穿透过来："行政楼层经理的人选被敲定了，是你！"

"什么？"

韩雪叹了口气，夏商感到心都揪紧了，她担心韩雪难过、失望，可是话筒里又传来韩雪的声音："我成了前厅部副经理，陆彦涛当了前厅部经理……"笑声再也抑制不住。

夏商放下电话，立即走进韩雪的办公室："怎么回事啊？"

"真是意想不到，不过这样也挺好的，可以做陆彦涛的副手，和他搭档……"韩雪愉快地憧憬着。

"可是……"夏商总觉得怪怪的。

韩雪放下资料，看向一脸担忧的夏商，难掩笑意："这很正常啊，新来了高层和中层管理者，都在忙着栽培自己人，我们有能力，也被看重了，虽然还不好确定谁是最好的后盾，但至少我们得到了升职、锻炼的机会！晚上去我家吧，我刚给我老爸打了电话，他说要给咱俩庆祝呢。"韩雪拿起两个空的整理箱，递给夏商："你也快去收拾吧，你的办公室就在我的旁边。"

夏商还是有些不敢相信，怎么会这么顺畅地让众人都满意？这不符合职场的规律，于是她忍不住问："那杰克呢？"

"客务部副总！看来打赌我输了，晚上一定请你顿大餐。"韩雪不在意地说。

真是神奇的一天，杰克、陆彦涛、韩雪都升职了，夏商更是得到了众人瞩目的新部门的经理职位。但除了韩雪，其他三人都没有任何升职的喜悦……

## 第21节：职场生存(1)

1.6 职场生存

刚到了下班的时间，韩雪就走进了夏商的办公室："走吧，老爸在昆仑订了位。"

两人来到了昆仑饭店，直接上了顶峰旋转餐厅，韩京生已经到了，韩雪拉着夏商快步走了过去。

韩京生脸色有些凝重，韩雪撅起嘴："这里不就是贵了点吗，老爸也要摆脸色。不过，这次真的值得庆祝啊！"

韩京生淡淡地摇了摇头："你们太年轻！觉不出深浅，你们的这次升职，我看是陷阱！"

"怎么可能？"韩雪大声地问，又连忙捂了嘴，夏商听了，原本就不安的心更加乱了。

韩京生倒是淡定了："很多人的升职加薪是通过努力，或是水到渠成，但有的时候，升职也是陷阱。上司倒不一定想让你死，只是权衡利弊后决定让你做牺牲品，怎样摆脱被主宰的棋子命运，全看你自己怎么做。"

夏商和韩雪面面相觑、愕然无语……

餐厅经理亲自送上韩京生的咖啡，寒暄了几句退下了。韩雪忍不住问："老爸！你能不那么莫测高深吗？我有点听不懂。要是说他们想拉拢我们，这个我信，要说他们给我们挖陷阱，我不信。"

"别急，我慢慢给你们分析。先说说你们这次升职的都有谁？"韩京生搅着咖啡。

"杰克、陆彦涛、我还有商商！"韩雪立即回答。

韩京生点了点头说："本来，迫在眉睫的任命应该是哪个？"

"行政楼层经理的任命。"韩雪说到这里，看了眼夏商，似乎有了些领悟，夏商却是完全不懂了。

"任命前，你不是说前厅部做了一个什么360度评估，排名是怎么样的？"韩京生继续提问。

韩雪抢过韩京生的咖啡喝了一口，说："一提那个评估结果，我就不高兴，我才第四，连三甲都不是，不过，第一是夏商、第二是陆彦涛！"

"有没有想过为什么？"韩京生停顿了一下，继续问："为什么前厅部的评估，要加上已经去了公关部的商商？你和陆彦涛得到了升职，这和简东方和任sir有什么样的关系？你们的职位是谁提请的、是谁批准的，为什么？这些还都只是最表面的几个为什么。更深层的为什么是，小雪，你的能力是否达到了前厅部副经理的要求？"说完，又看向夏商："商商是平级调动，但这个新部门却是整个ST都在重视的部门，想过吗？你会有什么话语权、自主权？"

韩雪深吸了口气说："老爸！你的意思是说，白墨涵早就定了让夏商来当这个行政楼层的经理，但任sir推荐了我，简总推荐了陆彦涛，白墨涵就来了个顺水人情，先把杰克上调一级，然后把我和陆彦涛就安排了前厅部的正副经理？"

韩京生点了点头，韩雪皱眉："那不对啊？他怎么会认定要夏商来做呢？"

"我想这是双刃剑。"韩京生说："一方面是职场安全的考虑：首先，成立了行政楼层，他不会让由他带来的埃伦直接管理这个部门，而是会让杰克主管。杰克下面还有陆彦涛和小雪，然后才是商商，你们之间的关系还算不错，可以结成一荣俱荣，一损俱损的核心团队，为他所用。另一方面则是计谋，用你们这个团队冲锋陷阵，可能是敢死队，也有可能是替罪羊，还有可能是诱饵，总之是被他定为牺牲品的。"

## 第22节：职场生存(2)

"不会吧？"韩雪觉得难以置信，夏商听得都傻了，完全插不上话。

侍者将餐点送了上来，"吃饭吧！"韩京生招呼着韩雪和夏商，韩雪皱着眉："都没胃口了，会是这样的吗？"

夏商拿起了刀叉，细心地切着牛排。

韩雪突然问夏商："你真的是下午才知道自己当上行政楼层经理的吗？"

夏商一愣，看向韩雪，明白了，她眼里是揉不得沙子的，于是夏商诚实地说："上午白总就和我说了，可是我实在不能相信。"

韩雪紧紧地盯着夏商坦诚的眸，许久才说："我相信你也不会对我隐瞒什么，可如果真是这样，太让人生气了，我们岂不是成了他手里的棋子？亏我刚才还兴奋不已。"

"你们也不用灰心，要知道能在职场中生存下来的只有两种人，你们知道是哪两种人吗？"韩京生启发着她们，夏商和韩雪都摇头。

"利用别人的人，和被别人利用的人。"韩京生言简意赅："能被利用，证明你们有价值，能利用别人，证明你们技高一筹。"

韩雪张开嘴想表达什么，又说不出来，那种刚知道自己被升职的兴奋，一下跌到了谷底。夏商看向窗外，一片雾蒙蒙的阴霾。

韩雪也勉强吃了几口牛排，韩京生起身去旁边接电话去了，韩雪碰了碰发呆的夏商："在想什么？"

"我刚才想起了我爸说过的非洲大草原。"夏商回过头来说。

"非洲大草原？"

"嗯，说白了就是物竞天择，也可以说是一场较量的轮回。羚羊飞快地奔跑是为了逃避猎豹的追踪，而猎豹更谨慎的出击，更迅速地奔跑，同样是为了生存。那么我们在这种状况下是羚羊还是猎豹呢？"夏商凝视着韩雪。

韩雪叹气："这个还真是不好回答，也许我们只能算是羚羊吧，因为此时的我们好弱势，还没有完全具备领导才能，却被推上了宝座。现在一想，工作简直都很难开展，那几个10级的经理能服我吗？如果我只是帮你组建行政楼层，这样就会更危险，唉，猎豹太多，只有我们是羚羊。"

夏商摇头："不！我们现在不能去和别人比，要和自己比，要和工作比，我们是猎豹，也必须是。那些可以想见的困难，我们就当它是羚羊，羚羊跑得虽然快，但我们可以跑得更快，赶上它，把它当作食物吃进去，然后去追逐跑得更快的羚羊。"

"你还真是雄心大志啊！"韩雪不禁问："明知是陷阱，你还敢往里跳？"

夏商凝视着韩雪，许久才说："对于这次的任命，我是从早上想到了刚才，突然想明白了。就像你所说，职场之上，处处陷阱，但即使这是陷阱，我也会义无反顾的跳进去，因为从陷阱中脱身的欲望会让我飞速地成长。这次任命给了我们一个舞台，我们虽然被迫演了配角，但剧情总会有起有落，未必配角就不会出彩。只要我们做好该做的事，一样可以飞得更高，甚至摆脱棋子的命运。"

## 第23节：职场生存(3)

韩雪瞪大了双眼盯着夏商，良久才说："你说得很有道理，就算是棋子又怎么了，想成为下棋的人，就要先成为棋子，去领悟！"

韩京生接完电话回来了，看到两个年轻女孩写满了斗志的脸，心下也是一阵欣慰："怎么？吃饱了就有精神战斗了？"

"当然！知道什么叫置之死地而后生吧，我们现在就是这样，没退路，只能飞！"韩雪说得豪情万丈："我现在开始庆幸了，幸好年初的时候没听你的话去瑞士学习，要不这么好的锻炼机会就没了。"

"学习也是很重要的，就算不去瑞士，你们也该多看看管理学方面的书，毕竟，你们都是要步入中层管理队伍的，这可和基层管理人员大不相同。"韩京生举起了高脚杯："现在，该是庆祝小雪升职，商商调到新部门的时候了！加油，我看好你们。"

酒杯碰撞发出清脆的声音，夏商对韩雪说："你说得不错，我们就是站在悬崖边练习起飞的小鸟，不过我们要做忘我鸟！"

"什么是忘我鸟？"韩雪问?

"那是流传在西藏的一个故事，说是世间有一种鸟，它没有脚，生下来就注定飞翔！当它停歇的时候，就是它生命终结的时候，因为大地是它通向死亡的殿堂，没有枷锁的天堂才是它飞天永恒的眷恋。这种鸟，叫"忘我鸟"。它存活的意义就是为了梦想，所以它才会飞得很高、很远，飞得最高、最远。"夏商娓娓道来，她特有的小女人气质让韩雪感到一阵心酸。

"这个我好像也知道，《阿飞正传》里说的是无脚鸟，跟你说的差不多。"韩雪点着头："我们努力工作的意义就是为了证明自己能够做得更好！"

窗外，天空中飘起了雨丝，憋了几日的雨终于下了起来……

## 第24节：浑水摸鱼(1)

1.7 浑水摸鱼

6月23日一早，已经做好心理准备的夏商来到了她的新办公室。

韩雪在她的办公室里看到夏商路过，叫住了她："商！进来一下。"

夏商微笑着走了进去："早上好啊！"

"还是有些紧张，一会儿客务部的例会还不知道会发生什么？"韩雪说着深吸了口气："不过，我老爸说了，要想自己消停，就得让别人抓狂。"

夏商扬眉："让谁抓狂？怎么抓？"

"一会儿你就知道了，先去准备准备，开会的时候，我叫你。"韩雪故作神秘，又递过来一本书："去看看吧，我周末的时候看了，很有体会呢。"。

夏商笑着回到了自己的办公室。

新办公室以前属于预订部经理王惠。预订部是个挺团结的部门，氛围也不错，要是新组建的皇家会所也能那样，就好了。夏商一边想着，一边打开营业报表，昨天的出租率仍旧是43%，很惨淡啊。

开会时间到，夏商拿了笔记本，和韩雪肩并肩来到了客务部会议室，埃伦和杰克正在交谈。韩雪走到陆彦涛的座位旁边坐了下来，夏商却有些迟疑，她从来没有参加过客务部例会，不知道自己该坐哪里。

韩雪对夏商说："坐我旁边吧。"

夏商依言在韩雪旁边坐了下来，礼宾部的经理樊利杨匆匆走进会议室，看到夏商坐在了她的位置上，她有些不快，走过来对夏商说："这是我的位置。"

夏商有些尴尬，韩雪按住要起身的夏商，对樊利杨说："坐哪里还不是一样？"

樊利杨皱着眉，赌气坐到了总机经理安娜身边，小声嘀咕着，安娜露出些不满。

埃伦轻咳了一声，例会开始了，通报了刚才高层例会上的主题和工作安排后，埃伦说："客务部在上周五有了新的人员调整，想必大家都已经清楚了，在这里先向杰克、陆彦涛和韩雪表示祝贺。"

稀稀拉拉的掌声，让人提不起兴趣，埃伦却没有在意，继续说："在上周，我们对前厅部做了360度评估，想必大家都已经知道了，"他停顿了一下，环视众人的表情后，继续说："这次的评估结果将是对你们的一次重要的审核，我们以后将沿用这种评估，每半年评估一次，采取末位淘汰的制度，对大家评价都不高的经理人员进行撤换，选拔任用更合适的人选，打破管理层只上不下的陋习。"

众人都尽量低着头，内心揉捏着埃伦的话。

埃伦看向夏商，话锋一转："祝贺夏商夏经理，她在这次评估中分数最高，被任命为"皇家会所"的当家人。接下来，客务部的工作重点会放在"皇家会所"的组建工作上。主抓这项工作的是杰克，陆经理和韩经理辅助。眼下的当务之急，就是从各部门抽调精英，希望大家都不要吝啬，更不要阻碍优秀员工的发展，因为这个部门将是ST的精华所在；第二，尽快制定好行政管家的工作标准与程序，以便培训；第三，确定好人员后，将安排所有人在ST各个部门轮岗培训或是去其他酒店的行政楼层实习。"

韩雪用脚踢了踢夏商，果然被韩京生言中了。夏商没看韩雪，但露出了笑容，继续低头做着记录。

埃伦转向陆彦涛和韩雪："陆经理和韩经理升任前厅部做经理工作，那么大堂经理和前台的经理人选，需要二位提交上来，尽快做交接。"

陆彦涛报了宋琳的名字，众人没有异议。韩雪慢条斯理地报了田恬的名字，夏商立即转头看了眼韩雪。

不仅夏商觉得意外，大家都觉得出乎意料，田恬连主管都不是，也从没有显露出什么过人之处，而且，她和韩雪的关系也很一般。

埃伦看到众人的脸色，没有发表言论，只是宣布散会。

从会议室出来，夏商带着一脸疑问跟着韩雪进了办公室，韩雪立即关好门，把夏商拉到沙发上坐下来："我是想让别人抓狂，你怎么也这表情？"

"没道理啊。俞静、奚颜都是优秀的主管，就算是从员工里挑，也是李楠第一位啊，怎么你会挑田恬？如果前台乱了起来，那还不是你自己抓狂？"夏商真的想不明白。

## 第25节：浑水摸鱼(2)

韩雪撇撇嘴，说出自己的想法："提了田恬做前台经理，比田恬优秀的人自然不满，不满就会寻找出路，正好你皇家会所建立，正需要骨干。她们会带着不满去你哪里，发挥出比在前台还要多几倍的才能来证明自己，这样有利于你的管理和皇家会所的发展。"

夏商点头，认同后面的话："但是，皇家会所要国庆才开业，抽调人可是这周就开始的，她们会去餐饮、客房部轮训。这么一来对前台就会不利啊！前台的工作压力那么大，田恬能应付得来吗？"

"她一定可以，每个人都需要机会来证明自己。再说，那么多员工，我干吗只挑她啊，就是因为我认定她可以，再说不是还有我吗？"韩雪自信地说。

"这样不好吧？你会很累的，前厅部的工作重点虽然在前台，但还有六七个部门经理都看着你呢。"夏商撅起了嘴。

"没什么不好，而且，还有一层是为你考虑的，如果俞静或是奚颜留下来做前台经理，你就多了一个强有力的竞争对手，但如果她们都去了皇家会所，你就得到了两个极其得力的助手，有利于你的组建工作。"韩雪说。

"话是这么说没错，但我不怕有竞争对手，这样才能成长得更快。退一万步说，我也不能因为要组建新部门需要人帮，就阻碍她们的发展啊？"夏商不是很认同韩雪的说辞。

"我还没说完呢，前台剩下的员工也会因为最优秀的员工离开，而有了争先的欲望，否则俞静那几个主管的位置铁打不动，李楠她们几个业务尖子又是不可逾越的鸿沟，其他人获得提升的机会太小了。这些人一旦离开，面对剩下的员工来说，机会就来了。她们提升了，再把皇家会所作为竞争的对手，我就可以督促她们更努力，你则要督促皇家会所的员工别被赶上，这样咱俩都不会太累，多好啊。这就是我说的要让别人抓狂，这个抓狂可不是给她们下套，而是督促她们上

进。说白了就是建立一个良好的竞争氛围出来，这可是双赢。"韩雪说得头头是道。

夏商思考了一下，点头："你这么一说，还真是有道理。老实交代，周末的时候看了几本管理学的书？"

"呵呵。"韩雪不好意思地笑了："我要做好陆彦涛的助手，当好你的保护伞，自然要多看、多听、多学。我才看完卡耐基的《人性的弱点》，很有收获呢，不是已经给你拿去了吗？"

夏商听了韩雪的话有些感动，又有些别扭，于是说："亲爱的，我会努力做事，你不用这么担心我，处处保护我，这样对我不好，对你也不好。"

"没有啦，咱俩是一根绳上的，理应如此相互照顾。再说如果不是你那天的话，我都想翻脸走人了，我老爸还奇怪，我怎么这么快就坚定信心了。"韩雪说着搂过夏商拥抱了下："我们是朋友。"

## 第26节：浑水摸鱼(3)

夏商的眼圈一红，但是她笑着说："可是这样会让我失去斗志的，你应该知道，我一直都挺孤单的，也没什么安全感，一切都要靠自己努力，所以，我才能做到全力以赴。遇到尉迟的时候，我一下以为找到了依靠，所以全力以赴地让他欣赏我，但他却转身离开了，就像我的父母，那么突然地离开，让我有种被抛弃的感觉。但是，这也重新给我了斗志！"她深吸了口气："可是，现在，你又要来做我的后盾，我的依靠，这对我并不好，我的依赖性是很强的，而且，我能承受一次、两次的被抛弃，不知道能不能承受第三次。我什么都不害怕，生活陷入窘迫也好，职场落入陷阱也罢，即使是世界末日，我都不害怕，但我害怕的是：身边最近的人离开我远走高飞，这是我的弱点。"

"怎么会这么说？我们是朋友，我怎么会抛弃你？"面对强忍着眼泪的夏商，韩雪皱紧了眉，心也被揪紧了："遇到你我才有了第一个朋友，我们应该是相互依存的关系，我不应该说是要保护你，而应该说我们共同向上。对！就是共同向上，我们的目标不是职业经理人吗？"韩雪从慌乱中找到了正确的措辞："哎呀，真是的，都怪我说错了话。还说要让别人抓狂呢，怎么咱俩先抓狂了。"

夏商看着韩雪坚定的目光，破涕而笑："是啊，我们就是两个单独的月字，凑到一起才组成的朋啊。"

"再说，如果没有我，你哪里有那么快恢复斗志，哈！我要是没有你，也坚定不起来。"韩雪又恢复了开朗的笑容。

## 第27节：乱中求胜(1)

1.8 乱中求胜

夏商调整好了心情，刚要离开韩雪的办公室，电话响了，韩雪接了起来，很快就挂了电话，对夏商说："走吧，埃伦召见。估计是皇家会所人员的事，也没准儿是前台经理人选的事。"

"又开始未雨绸缪！"夏商笑了："该向你学的，不能总是被上司叫去，连要说什么事都不知道。"

韩雪美美地笑了。

杰克和陆彦涛也在埃伦的办公室。她们一走进去，杰克立即说："韩经理，我对你提出的前台经理人选不能接受啊。"

韩雪扫了一眼埃伦，埃伦的面部表情非常自然。

她转向杰克，"那您认为谁最合适呢？"

"俞静、奚颜都很不错，而且，你不是前不久才给奚颜打了升职报告推荐她当前台副经理？怎么这次你会推荐田恬？她的业务出众吗？沟通能力强吗？对客服务意识超群吗？就算是她得到了这个职位，其他员工服气吗？她怎么开展工作？这简直有点胡闹，不过考虑到你刚步入中层，还欠缺经验，我希望你能再想想。"杰克毫不留情地对韩雪进行了否定。

夏商担忧地看了眼韩雪，韩雪倒是没什么变化，等杰克都说完了，才说："先放下这些，我给大家做两道选择题吧。"

众人都有些愣，不过埃伦露出笑容点了点头，杰克不好反驳。韩雪松了口气说："第一题是：如果你知道有一个女人怀孕了，而且她已经生过8个孩子，其中三个是聋子，两个是瞎子，还有一个智力低下。这个女人自己还有梅毒……请问你会建议她堕胎吗？"

韩雪挥手阻止了大家脱口而出的答案，继续说："第二道题：现在有三名领袖候选人，你会选哪位？

A.他经常跟些不诚实的政客来往，而且会咨询占星学家。有婚外情，是老烟枪，每天喝8-10杯马丁尼。

B.他过去有两次被解雇的记录，经常睡觉睡到中午才起床，大学时吸过毒，现在还嗜酒。

C.是一位授过勋的战斗英雄，素食主义者，不抽烟，偶尔喝些啤酒，以前没有过婚外情。"

夏商对这样的选择题觉得有趣："第一题，我一定会建议她堕胎，要不对那个小生命是不负责的。第二题，我想我会选C，"

第一题的答案大家都一样，但第二题，埃伦选了A，杰克、陆彦涛和夏商一样，选了C。

韩雪笑了："先说第二题的答案，A是罗斯福，B是丘吉尔，C是希特勒。而第一题中那个怀孕的妇人，如果你建议她堕胎，你们就扼杀了贝多芬！这是我看的一本书上的题目，对我启示很大，单纯以自己的价值观去评价的结果就是扼杀了贝多芬，成就了希特勒，所以，我们不能用既定的想法去推论，很多事情都是说不定的，尤其是人员管理上。不过我有一个问题，就是埃伦选了A，为什么？"

埃伦的脸竟然红了下："不是在选领袖的候选人吗？我觉得A更适合，因为只有他的结果不可预知，或是说不可限量。"

韩雪连连点头："这其实就是书上说的重点，任何事情都是可以把控的，且都是由人把控的，只有人是无法限量的。不要只是想着让人做事，而是应该让事来挑人，也就是说我们需要想清楚的只是结果、想要的结果，再去安排谁来达成这个结果。我想之所以夏商能得到皇家会所经历的职位，正是因为，皇家会所的结果必须是好的，必须能给ST赢来荣誉，同时，也要是与众不同的，那么适合这个职位的人只有夏商。"

"纸上谈兵！"杰克有些嗤之以鼻，虽然推荐夏商的人是他，误打误撞地合了白墨涵的脾气。但他深知，之所以由夏商来做皇家会所的经理，是因为尉迟已经成为国家旅游局饭管处的处长，评星定级的主

管人，没有这层关系，简东方能同意才见鬼。不过说来也是奇怪，按说白墨涵不应该知道这层关系的，他凭什么选定夏商的呢?

埃伦和陆彦涛却深表同意，埃伦说："OK，田恬的升职报告尽早交上来吧。不过，我对那些管理书籍有自己的看法，很多管理的书籍是迎合老板的口味写的，对我们这些中层管理者的帮助并不大，对管理下属员工的功效就更不大，往往最简单的激励法是最有效的。"

## 第28节：乱中求胜(2)

韩雪听了若有所思，夏商亦是。

"可是，如果有员工不服气、愤而辞职怎么办？"杰克将话题转了回来。

"那是她们的事，每个成年人都应该对自己的选择负责，而不是意气用事。"埃伦回答完，转头看向夏商："皇家会所的主管、员工人选，你心里有数了吗？"

夏商说："我对前厅部的员工大致有些了解，但是客房部和餐饮部的员工状况不是很了解。"

埃伦点头："我已经让人力资源部给你准备了一些餐饮部优秀员工的资料，你和陆经理审核一下，然后让人力资源部安排面试。客房部经理已经提交了一份名单，有8个人，下午就可以安排你们面试。"皇家会所"的编制是25人，前厅部将抽调13人，客房、餐饮将各抽调6人。我们现在讨论前厅部抽调的人选吧，对了，杰克对这个最有发言权，杰克先说说。"

杰克习惯性地按了按额头，然后说："前台的员工我就不说了，夏经理比我还了解，而且韩经理也会推荐，就从礼宾部开始说起吧。"杰克相继提出了8个人，都是各部门非常优秀的员工，亦是他的一手提拔起来的心腹。

埃伦听完微微皱了下眉，看向陆彦涛："陆经理怎么看？"

陆彦涛思忖片刻说："确实都是前厅部的精英，不过要想把这些人都集中在一个部门，要平衡他们之间的关系有些难度吧？"他说完，看向夏商。

夏商听了这组名单，也是颇为头疼，据她所知，名单中至少有3个人是水火不容的，如果真凑到了一起，可以想见鸡飞狗跳的场面，还说什么开展工作呢？

杰克扫了一眼陆彦涛解释道："这8人有几个人是主管名额的候选人。"

埃伦说："陆经理的意见很对，一个团队，并不需要人人都是精英，只要管理者精干，下属能干就可以了。而且，不能因为员工在某个岗位上干得很出色，就推断此人一定能够胜任更高一级的职务。将一名员工晋升到一个无法很好发挥才能的岗位，不仅不是对她本人的奖励，反而使其无法很好发挥才能，也给ST带来损失。"

杰克有些尴尬，陆彦涛低声说："我觉得"皇家会所"的主管，还是要有2到3人需要具有管理经验的，再有1到2个名额给其他优秀员工作为晋升的奖励。比如前台的俞静、奚颜都是很优秀又有经验的主管。"

杰克听了陆彦涛提出的人名，心里略微轻松了下，俞静和奚颜都是他一向很照顾的人，看来陆彦涛还算明白他的意图，不过他故意冷笑着说："可是前台一样也需要这样的主管留任，毕竟前台是ST的脸面，而且，要提拔田恬那样的员工来做经理，没有几个得力的人，前台还不乱了套？"

夏商等他们都说完了，才开口："我并不想现在就指定主管，而是想在轮训结束后，来个竞聘，这样公平。"

## 第29节：乱中求胜(3)

"你们两个真是各色啊，一个主张让平庸的员工来当经理，一个主张竞聘，真是乱来！"杰克听不下去了。

埃伦的眼神中却有了神采："来说说你的想法。"

"如果指定主管的话，一定是前台的员工有优势，那么从其他部门抽调的人就会心里不平衡，甚至不想来。"夏商从韩雪鼓励的眼神中感到了力量，越说越自信："新部门的工作程序与标准应该也是新的，大家的起点都一样才好。"

陆彦涛担忧地插了句嘴："那你的副手人选呢？如果主管不指定，我觉得你的副手是必须指定的，否则，所有事情都是直接反映到你这里，一点回旋的余地都没有了。"

埃伦听着他们的对话，想法渐渐清晰起来，于是说："副经理的职位可以由你们刚才提到的那两个前台的主管来竞争，现在都是夏经理的助手。"

杰克一时语塞，陆彦涛点头，韩雪听出了意思，笑了笑，夏商也笑了。

过了一会儿，杰克才说："不管怎样，我觉得皇家会所的员工要挑容貌出众些的，毕竟如果一个酒店那么重要的部门，连个漂亮女孩、帅小伙都没有，就太失败了。"

埃伦点头："此话不错！"

从埃伦的办公室出来，韩雪拍了拍夏商的肩："真有你的，怎么想到的要竞聘？"

"要指定皇家会所的主管，不外乎是前台过去的那几个人，可是其他部门来的人就会觉得矮一截，还是该公平起见，刚才你说的话更让我坚定了这个想法，就算是俞静和奚颜过来，也应该竞争一下，这样才能激发大家的潜能哦，不过我觉得埃伦的提议更好。"夏商回答着。

刚从拐角转弯，就看见田恬跑过来，甚至是一脸的慌张，韩雪立即意识到田恬的任命虽然还没下达，但参与晨会的人中，已经有人迫不及待地想看好戏了。于是连忙对夏商说："激励他人斗志的事，你最强，你那套登山理论超赞，这个你来！"

话音未落，田恬已经到了她们面前："韩经理，真的是要让我当前台经理吗？不是耍我吧？我能行吗？"

韩雪不说话，就看着夏商，田恬更没底了，只好也看着夏商问："我行吗？"

"你不行！"夏商说。

"什么？"田恬和韩雪异口同声地质问。

夏商看向韩雪："我觉得你这么拔高她是不行的，三年了，她都没有这个意愿，你现在给她这个机会，也没用的。"夏商瞥了眼韩雪。

韩雪领悟，略有所思地对田恬说："其实，要提拔的人确实不是你，你是在裁员的名单里的。可是，我又觉得不想当将军的士兵不是好士兵，如果你不想当主管、经理，那在ST耗这么久干吗？我还以为你缺的只是机会，原来你真的是没有上进心，又没有危机感的那类。难道你不觉得每年都来的新员工是刺激吗？你是觉得只要不犯错就不会被淘汰吗？你错了，看来这次裁员还真是对了，正好把前台像你一样的人都换掉。"

## 第30节：乱中求胜(4)

田恬急了："我怎么会是没有上进心？没有危机感？我是觉得没机会，就不能在别人面前表现出来，这样反而遭别人白眼！顺境时要想着为自己找个退路，逆境时要懂得为自己找出路的道理我懂；为自己树立目标的道理我也懂，可是……"委屈让田恬有点说不下去了。

夏商拉了田恬，跟着韩雪回到了办公室，田恬深吸了口气，说："你们两个也别一唱一和了，我明白了，我会努力证明自己。不管怎样，也该试试，不行了再说不行的。谢谢了。"说完，田恬走了出去。

夏商实在忍不住，笑出声来："你还说你不擅长激励别人，我看你是极度擅长下猛料的啊。"

韩雪倒是心有戚戚："她的感受我多少能理解，看着吧，她会成功的。"

"我也相信她会成功！这种感觉挺好。你上升了一个职位，思考问题的出发点已经有了不同，我也换了岗位，要领导一个团队了，也该从思想境界上有所提高了。"夏商由衷地说："这种迫切提升自我的感觉已经很久没有了，看来就是要有目标才能前进。"

"你知道我最喜欢你老爸说过的哪句话吗？"韩雪问。

"我用了那么多他说过的话，不知道你喜欢哪句。"夏商睁大了眼睛。

""真正热爱登山运动的人不是为了征服高山才去的，而是热爱站在那个高度的感觉，以及爬升过程中的历练。"这句超经典，你说的时候，是我刚当上主管的时候，我一下就明白自己该干吗了，现在送还你，好好体会！"韩雪笑着，把夏商推出了办公室："别忘了，她会是你的竞争对手，你该开始为自己找路了，不管是出路还是退路。"

白墨涵的办公室里，埃伦悠闲地坐在沙发里品着茶。白墨涵问："她们的反应如何？"

"精彩，绝对是精彩！"埃伦说着，不禁露出笑容。

"怎么会有这样的感触？"白墨涵也放松了些。

埃伦放下茶杯："ST的人才太多了，真的。陆彦涛是可塑之才，想问题比较全面，而且有自己的坚持。韩雪和夏商也不简单，知道她们给我上什么课了吗？"

"不知道！"白墨涵也来了兴趣。

"乱中求胜！"埃伦看到白墨涵皱眉，笑了起来："韩雪给前台挑的继任者是普通得不能再普通的田恬，却能同时带来几个好处：让有实力的人员工重新证明自己，让本来甘于平凡的员工看到希望，弄出一个竞争的态势；把其他几个部门经理虎视眈眈的注意力完全转移到了前台那里，恐怕不只一人在想，如果田恬不行，她们就有机会了；而对于田恬，我想她会在最短的时间里飞速成长。"

"不错，那夏商呢？"白墨涵问。

埃伦往沙发里一靠："她更厉害，说了，皇家会所不指定主管，全都是员工，经过轮训后，竞聘！这招更厉害，但又最有激励的作用。连她的副手也是有两个人来竞争，最后决定。这对皇家会所、乃至对整个ST都是有好处的。

她们制造出了一个乱局，让别人陷入其中，她们却能超然在上，看得清楚。"

"看来她们都具备成为职业经理人的素质，看来你要好好培养她们了。不过，这个乱局要弄得巧才好。其实，简总最担心的不是怎样搞好ST，而是担心太多的帮派把ST内耗垮掉。竞争！争得是什么？是硬实力和软实力。硬实力就是比后台、比关系，软实力是比综合实力。而ST靠硬实力的人太多，想改变，就必须先摸清关系网的脉络，这场竞争来得最是时候。"白墨涵端起了茶杯，第二泡的茶正是好滋味！

## 第31节：脱颖而出(1)

第二章 初级进化

领导才能是与生俱来的，但要想当好领导，还需要不断进化。

初为领导，当务之急不是树立威信，而是要修炼自己；不是力求把事做好，而是应该力求把事做对！如何为自己争取到修炼的时间？如何搭建人脉？如何在平级对手中脱颖而出？如何平衡下属、相关部门的关系？这些都是初级进化必修课！

2.1 脱颖而出

周二的早晨，韩雪走到夏商的办公室："怎么这么早？"

"埃伦给了我GD酒店《行政楼层工作标准与程序》，他让我写出ST《皇家会所工作标准与程序》。"夏商叹了口气："ST哪里有这种资料啊，咱们刚来的时候都是师傅带出来的，根本没有成文的程序培训资料，也没有什么标准。"

韩雪若有所思："这就是ST的差距，没有标准，在员工考核时就没有尺度，没有统一的程序，在员工培训时就没有力度，看来前厅部其他部门也应该有《工作标准与程序》。把你这份给我拷贝一下，我终于有工作目标了，不仅让田恬抓狂，还得让她们几个也抓抓。"

"你说得没错，你看看GD对工作分得这么细，你再看看这标准，都是用时间、客人满意程度来量化的，确实有值得借鉴的地方。"夏商说着，把资料给韩雪拷贝了一份在U盘里。

这时田恬慌张地跑了进来："出大事了！"

"怎么了？"韩雪问完，立即训斥田恬："你现在是前台的经理，要冷静从容，你遇事就慌，前台的员工会比你还慌。"

田恬又摇头又叹气："可是这事麻烦真的很大，今天早上，总机没有给乌克兰航空公司的机组成员叫早，机组成员当时急着要走，也没说什么，可是赶到机场，还是导致了飞机延误。乌克兰航空公司这会

儿非常愤怒，要起诉我们，说我们给他们造成了声誉和金钱上的损失。

这会儿大堂那里都乱了套了，总机说没有接到前台的通知，可是前台有通知记录。机组人员还投诉：查房慢、结账慢，连个说抱歉的人都没有。公关销售部的总监艾力克非常震怒，

航空公司的机组人员订房合约是他们销售部新开发的商务预订，目前已经和三家航空公司签署了协议，还有四家航空公司正在谈判。今早的突发事件导致这四家航空公司撤回了谈判，已经签了协议的三家也准备撤销协议。"

## 第32节：脱颖而出(2)

韩雪深吸了好几口气才镇定下来："我去总机问下。"

夏商连忙说："你可别质问人家，口气好点啊。"

韩雪点了点头："我会和宋琳一起去了解情况的。"

说完，和田恬快步走了。

十点钟夏商赶到客务部开例会，看到韩雪在座，她稍微松了口气。

会议一开始，埃伦非常不客气地斥责前厅部犯了愚蠢的错误，责令安娜和田恬必须要查出事情的真相，再好好反省管理上的疏漏。陆彦涛、韩雪和宋琳要负责协同销售部安抚航空公司。

总机的经理安娜说："我觉得，在叫早这个环节上，总机要承担这次责任，前台的叫早记录本上确实有通知过我们的记录，可是我的员工偏偏没有任何印象，大家知道，总机的员工都是饭店的老员工，出了问题，很会推卸，这次正是杀一儆百的好机会。如果没有人承认接过前台的通知，那么昨天夜班整个班组的人员都做开除处理，我希望陆经理、埃伦总监能支持这个决定。当然我也给前台的工作提个醒，下次通知了谁，把对方的姓名记录下来，这样大家都方便管理。"

田恬连连点头，陆彦涛看了一眼安娜，目光复杂。

埃伦很赞同："很好。"

宋琳是个细致的女人，她说："我刚才已经给在机场工作的朋友打了电话，询问航班的情况，主要是乘客的意见比较大，谁都不愿航班晚点，所以对航空公司的任何解释都不接受。而这次事出有因，航空公司乐得把责任都推给ST。"

韩雪说："我觉得找任何理由做借口都不行，首先是真诚的道歉。航空公司肯定很气愤，哪有乘客等着机组人员的道理。但是我想起诉的话也是气话，全看我们怎么处理。就算再生气，该解决的问题也还是得解决。"

夏商抬起头说："如果是乘客的怨气比较大，就算赔偿，也不一定能达到好的效果，如果我们能要来乘客的名单，可以分别给客人准备些小礼物，并真诚地道歉，这样或许可行。虽然挺麻烦的，但是既给乌克兰航空公司解了围，又表达出了我们的诚意，或许还能吸引来新的客人。"

"想法不错，可是实现起来怕有难度，但我们应该努力试一试。"宋琳对这个说法表示认同。

陆彦涛说："不仅要安抚当时航班的乘客，对这次的房费也要做些相应的减免，还要亲自去航空公司的驻京办事处做出承诺。"

经过半个小时的讨论，他们把初步提案制定了出来，埃伦去了白墨涵的办公室。

艾力克也在白墨涵的办公室："现在公关部经理职位空缺，没人去处理这么棘手的事，我的销售经理们很受打击，他们辛苦跑下来的订单就这么丢了，真是无话可说了。"

## 第33节：脱颖而出(3)

白墨涵盯着艾力克："你是公关销售部的总监，在我这里发发牢骚，我能接受，但是如果你把这个情绪带到你的部门，带到前厅部去，我不能接受！客务部、前厅部的问题，我们自然不会轻易放过，但你如此抱怨有用吗？指责其他部门，让别人承担责任有用吗？ST是我们共同的事业，这个时候才需要我们通力合作。如果你能把航空公司方面的订单维护、巩固下来，才算你有本事。"

艾力克站了起来："我尽力就是。"

埃伦侧身给艾力克让了路，然后走进去："看来ST给咱们的见面礼还不错，还不至于无法解决。"

"我一来就发现前厅部的问题太多了，杰克什么表现？"白墨涵很是无奈。

"杰克今天一言不发，怕引火烧身。"埃伦说："不过，我发现安娜是个狠角色，处理问题非常果断。"

"安娜？"白墨涵若有所思，然后说："让宋琳去公关部做经理吧，大堂高级经理的位置让安娜来做。我记得她以前就是大堂经理，很优秀的。"

埃伦点头："我也有这个意思。"

接着，埃伦汇报了会上讨论出来的解决方案："我觉得她们提出的方案可行，尤其是夏商的一些想法，我觉得她确实与其他管理者的角度不一样。"

"是吧？ST一直不缺人才，主要是看怎么培养，你试试看吧。"白墨涵露出些许轻松的表情，继而又严肃起来："这个事情要处理妥当才好，晨会上，任sir的虎视眈眈你也看到了。"

"我明白，不过，趁此机会让几个相关部门知道如何合作也是好的。"埃伦说完站起身走了。

韩雪在陆彦涛的办公室里，将处理方案递给陆彦涛："我分了下工，这样可以各司其职"

"可以，正好夏商的工作还不饱和，让她来协助一下也是好的。"陆彦涛一边看一边点头，忽然又皱起了眉："让安娜处理总机的事情就可以了，为什么还要她协助安抚乘客？我觉得让她处理完总机的当事人，再把工作程序完善就足够了。"

"首先，乘客有276人，我们几个人分工，能尽快完成，而且，安娜的工作能力大家是有目共睹的，再说，她怀孕前一直就是大堂经理的啊，处理这些问题易如反掌。"韩雪觉得陆彦涛有些奇怪。

陆彦涛依旧皱着眉，这时埃伦走了进来，看到韩雪，微笑了一下："在探讨怎样分工吗？"

"是。"韩雪回答。

埃伦扫了眼工作清单，对陆彦涛说："公关部需要经理出面处理这件事，所以白总调了宋琳过去，安娜就来做大堂高级经理吧，我看工作清单上，还可以再多给她分些工作。"

陆彦涛抿紧了嘴唇，说不出是不满，还什么表情。对韩雪说："由你来和安娜说工作调动的事吧，我来和乌克兰航空公司沟通一下。"

## 第34节：脱颖而出(4)

韩雪应了，和埃伦一同走了出来，埃伦问韩雪："步入中层管理阶层，有什么感受？"

"腹背受敌的感觉，你这里高压，底下的经理代表着他们管辖的员工利益，来和你抗争。好在安娜在这件事上能秉公处断，要不总机和前台还真是会乱上一阵。"韩雪认真地说。

"其实，这就是中层管理者必须要承受的。中层，也叫中坚，就是要承受上压下挤。"埃伦轻松地说。

韩雪觉得这话很在理，不由得展开紧皱的眉。回到自己的办公室，立即把有分工的人请到了办公室，先是对安娜宣布了工作调动事宜，又将分工清单下发了下去。

其他人走出了办公室，韩雪拉住夏商："去吃饭吧，都1点了，快饿死了。"

夏商站了起来，突然又说："对了，你可以去那里吃饭了。"那里是所有员工对高管餐厅的代称，从来ST的第一天，她们就把进入那里用餐作为目标。

"今天还不想去，而且，还要有些时日不进去，我得做出点成绩再进去！"韩雪说。

"好！"夏商对韩雪的决定表示赞同。

她们一起来到了职工食堂，这会儿就餐的员工已经不多了，她们挑了个宽敞的地方坐下。在她们不远处坐了几个总机和礼宾部的员工。总机的员工说："安娜真行，为了重返重要位置，不惜拿员工做垫脚石。她对昨天夜班的3个员工下了最后通牒，如果没人承认或是相互包庇，就都开除。"

礼宾部的员工说："这也是没办法的事，你们总机的人，都是各部门员工怀孕后过去的，挺难管理的，各有各的盘算，怨不得安娜。"

"其实我知道，安娜是看陆彦涛做了前厅部经理，想重修旧好。也不看看她的资格，离了婚，又带个孩子。"总机的员工继续说："当时她甩了陆彦涛和前任副总结婚的时候，怎么没想到今天啊？"

韩雪停了筷子很久，夏商皱了眉："你别什么都往心里去，快吃饭，还有那么多事呢。"

沉默着吃了饭，回到办公室，韩雪对夏商说："唉！我纯洁的心啊！"

夏商差点把刚喝的水喷出来，韩雪嗔怪地瞪着她，夏商连忙说："那都是以前的事了，你计较有用吗？再说，你连表白都不敢，你是他的谁啊？还管得了他跟谁好过？"

"表白什么啊？等我把这事漂亮地解决了，陆彦涛看到我的能力再说吧。"韩雪嘴上逞强，心里却叹气，"不过我觉得安娜之所以能得到这次转岗的机会，是她在对的时候做了对的事，所以她能脱颖而出，我也要学学，把这几件事都争取处理好才是。"

夏商连连点头："没错，同样是做事，得不到上司的赏识就不好得到提升，怎样脱颖而出是个问题。"

"行啦，你已经很突出了，我觉得你上次处理餐厅碰瓷的事就很棒，所以你能得到皇家会所的经理。"韩雪说着："看来我也得通过一些事件，从员工身上发现闪光点。这不是光通过几次竞聘能得到的。"

"你还真是一副中层管理者的样子了。"夏商由衷地说。

"谢谢夸奖，还差得远呢。"韩雪低了头，开始忙碌。

## 第35节：隔岸观火(1)

2.2 隔岸观火

下午，夏商给皇家会所的员工开了第一次部门会议，皇家会所的员工已经顺利选定，俞静和奚颜欣然接受了竞争皇家会所副经理的挑战。剩下的22名员工要通过培训后的竞聘，才能得出3名主管的人选，李楠和黄悦都是信心十足。不过，24名员工分成了8个小组，要用2个月的时间完成酒店各个部门的轮训，夏商得做两个月的光杆司令了。

夏商回到办公室，既兴奋，又感到有压力。一个团队的核心不能只会促成下属之间的竞争，更要修炼自己，做出让人信服的事。好在埃伦说，完成培训资料后，会安排她去其他酒店的行政楼层学习一个月。

眼下，要先做出工作程序与标准。凭自己的工作经验，夏商先列出了136条常规工作的目录，结合其他酒店行政楼层的培训资料，总共列出了近100项皇家会所的专项工作目录。都做完后，夏商抬眼看了一眼挂在墙上的钟，已经快七点了，怎么韩雪还没找她一起下班，还是她已经先跑了？

夏商保存好文件，关了电脑，离开了办公室，隔壁的办公室已经锁了门，看来韩雪已经走了。她独自回到更衣室，换了便装，走出了ST大门。

6月底的北京热得像蒸笼，可夏商还是发现这个世界有可爱的一面，这种可爱是需要自己去发现、去实现的……

刚进小区门口，就看到康俊逸在给爵士扔飞盘，爵士玩得并不起劲。夏商不由得走了过去："爵士怎么不爱玩呢？"

"可能是以前做缉私犬时被训练的吧，不爱玩，就爱找东西。"康俊逸看到夏商，露出笑容，他今天是故意在这里等她的。

"吃饭了吗？"他问。

"在饭店吃了。"夏商蹲了下来抚摸爵士的头，爵士憨憨的样子，很招人喜欢。

"听说ST会在7月1日开始装修，贷了2亿的款。"

夏商大吃一惊，抬头望着康俊逸："怎么会贷这么多的款？"

"简东方想为ST争取白金五星级的参评名额，当然要用大手笔改造装修。这样一来，ST要么就此飞黄腾达，要么关门大吉。"康俊逸不禁感慨："听说还要重金打造行政楼层。"

"你的消息还蛮灵通的。"夏商的目光已经又转向爵士了。

康俊逸的眼神闪烁了一下，是的，他关注ST，甚至比关注HY还甚。他掩饰地笑笑："虽是同道，又是对手，自然会关注些。不过今天我们的人力资源部还打来电话，和我说ST将派人到我们的行政楼层学习呢。"

"是吗？定的是HY啊。"夏商笑了："你会给安排最好的员工来传授经验吧？"

## 第36节：隔岸观火(2)

"你也很关注行政楼层吗？也是，你是公关部的经理。"康俊逸觉得自己多此一问。

夏商把飞盘在手里攥了好久才扔了出去，爵士慢条斯理地跑过去接。

夏商微笑道，"虽然难以置信，可是我已经调去行政楼层了，要去HY学习的就是我，所以拜托你给我找个好的老师！"

康俊逸的心情一下复杂起来，本来对ST要派人来学习的事情，他很不感兴趣，甚至感到厌烦，虽然知道不是白墨涵安排的，但与白墨涵有关的一切都让他感到气愤和反感。听了夏商的话，他突然感到兴奋，却又说不清楚这种兴奋缘何而来，也许是因为太了解白墨涵的缘故吧。白墨涵用人向来别具深意，ST人才济济，竞争这个行政楼层经理的人绝对不在少数，这次夏商会被白墨涵怎样利用呢？他康俊逸是否也可以利用夏商呢？

夏商看到康俊逸不说话，以为他在为难，便说："我先回去了。"对这种去其他酒店学习的事，她的期望本来就不高，各为其主的事。

"我一定会给你安排个好的老师，让你学有所成。"康俊逸正想知道白墨涵近况如何，他试探地问："ST现在的出租率怎么样？又要装修，出租率会更受影响吧，你们白总有什么应对之策？"

"有舍有得吧，如果不装修，ST仅是维持现状，也没什么意思。行政楼层就是白总提议组建的，我真的很希望他能让ST摆脱现在这样的处境。"

"凭一己之力把ST摆脱现状很难，不过如果你们ST能上下一心，还是有希望的。你这个经理职位也是他点的将了？"

"应该是吧，虽然我一开始没有这个意愿，但是既然得到了这个机会，即使感到有压力，也还是要努力做到最好。"夏商咬紧了嘴唇。

"可是ST的这个行政楼层担负的责任可不仅仅是一个提升服务的新部门，而是一个浓缩了ST精华，要给评星定级的评选团看的脸面！成败在此一举，你的责任可是有些过大。"康俊逸脱口而出。

"也许吧，不过这样才更有挑战啊，我觉得只要努力，就会好。"夏商浅浅地笑。

"记得你说你喜欢登山，其实职场与登山一样，不是只要努力就能得到好的结果，更多时候付出与所得以及期望完全不成正比，所以不要期望那么高，做好你该做的事就可以了，如能登顶，那是运气加实力，如果不能登顶，也不要万事求全！该退则退，至少有明天。"本想说些鼓励的话，却脱口而出颓废的语句，康俊逸也惊讶，他怎么会说出这样世故的言语?

夏商听了康俊逸的话，皱了皱眉，她无法反驳他的话，因为他的话不是全错。她看向他，康俊逸一脸的疲惫，也许是工作遇到了不顺心的事吧，才会有这样失落的话语。

## 第37节：隔岸观火(3)

"虽然是付出与所得不会成正比，但是如果每件事都要掂量一下值不值得做，那么这件事情根本不用去做了。就像那些热爱登山的人，他们永远都在积蓄力量，做好充分的准备，努力争取登顶的机会。"夏商觉得有必要鼓励一下心绪低落的人，而且也有必要把这些话说给她自己听。

康俊逸尴尬地笑了笑："是该如此。"

夏商和康俊逸道了别，回到家中，继续写起工作标准与程序。

此时的韩雪正坐在长城饭店一层的法餐厅里，老妈的电话来得急，她忘了和夏商打招呼就跑来了，结果，老妈又迟到了。

虽然有些不高兴，但她还是环视了一下这里的环境，作为一个酒店人，每到一处，总爱挑挑毛病，何况现在正是百无聊赖的时候。

这时孟令怡走了进来，虽然已不再年轻，但她高雅的气质仍吸引了不少目光。从这突来的寂静上，韩雪判断是老妈出现了，真遗憾，她为什么没遗传到孟令怡的容貌?

可惜遗憾也没有用，她只好对孟令怡挥了挥手。

孟令怡走了过来，侍者连忙过来拉开了座位，她坐了下来。韩雪没好气地问："什么时候回来的，约了我出来又迟到。"

"昨天刚回来的，你还好吗？"尽管笑容充满了孟令怡的面容，可是那笑容里略带着忧伤。

"住在哪里？还走吗？"韩雪有点生硬地问。

"暂时住在你姥姥家，下周一就回去。"孟令怡也是小心翼翼地回答，仿佛提问的不是自己的女儿。

"回去？"韩雪沉默了，五年不见了，真的生分了，而老妈已经把离开称之为回去了。

一顿饭吃得一点滋味都没有，来时的那份期盼换作了失望和失落，韩雪沉默地开着车，先送孟令怡回去。

到了姥姥家的门口，韩雪看着孟令怡深吸了口气，问："你和老爸真的不能在一起了吗？"

孟令怡慌张又绝望地看了韩雪一眼，连连摇头："小雪！我回来看你这一趟就放心了，你有主见，也拿得起放得下，不会像我当初那样傻。还有……"孟令怡沉默了一下继续说："你爸他还好吗？"

"就那样吧！"韩雪叹气："你要是想他，就回去看看他。"

"不了，我也有尊严。"说完，孟令怡打开了车门，走进了宽大的院落。

韩雪更深地叹了口气，只是长相不像而已，对感情的执著是绝对的真传。

带着些怨气回到了家，韩京生正在在客厅中看着杂志，听到门响，他抬头看了眼韩雪，愉快地说："不是说今天要在姥姥家住吗？"

"老爸，你为什么不喜欢我妈呢？"韩雪扔下背包，坐倒在沙发中。

韩京生凝视着韩雪的表情，良久才说："她回来了？"

## 第38节：隔岸观火(4)

韩雪点头："我们在外面吃的饭，她还是那么风情万种，很吸引人目光的，你却偏偏把她往外推。"

"我现在还想把你往外推呢，怎么样，你去国外读个研究生再回来吧？"韩京生转着话题。

"怎么又提这事？我不想去，我还是觉得学校里学不到我想要的。"韩雪坚决地反对："因为现在不仅是前程重要，爱情也重要，你当初不是还说让我像夏商那样，找个有前途的男人，能轻松得多吗？现在有这么一个男人，我在努力争取！再说，念两年书回来，我就二十七了。"韩雪坚定地说着，却想到了上午，樊利扬说的话，眼圈有些红。

"那个陆彦涛吗？"韩京生的眉皱得更紧了："还需要你帮忙的男人有什么前途？如果你真的要找个有前途的男人，我看白墨涵还不错！才三十出头，就做到了副总，而且是从最基层做起的人，很有底蕴啊！"

"哪儿跟哪儿？他现在职位高那是他运气好，我相信陆彦涛以后会比他更强。"韩雪不希望老爸看轻陆彦涛。

"为了追男人，都不肯去上学，和玩物丧志没什么区别，还是那话，要倒追，就追个有利用价值的，别倒贴！"

韩雪不高兴了："说得也是，男人就是喜欢辛苦追来的女人，像我妈这样倒贴的，永远得不到你的真心！"

韩京生沉默了，韩雪也沉默了，那是不该触碰的话题！韩雪拿起了包，跑进了自己的屋子。

躺在床上，怎么也睡不着，看着窗外的墨蓝渐渐变淡，她早早地离开了家，来到了ST。

## 第39节：搞清立场(1)

2.3 搞清立场

对于漏叫早事件，先是总机当班的负责人被免职，直接责任人被开除。然后又针对一些工作衔接上的不足做了整改。

韩雪向陆彦涛提议："我觉得这次的事件，虽然表面上看来是总机的问题没有错，但是作为相关部门还是应该相互补台比较好。我建议以后，前台提前将早航散客和团队的报表打印出来，发给总机、行李房和大堂，让他们都做好核对以及准备工作，如果超过20分钟，还没有客人来结账，应该请大堂经理打电话询问。毕竟，我们是一个整体，都是前厅部的下属部门，有什么不能沟通和补台的呢？"

陆彦涛很是赞同："我来和这些部门的经理沟通，以后一定要杜绝这样的事情。"

一周后，由于销售部和前厅部的通力合作，乌克兰航空公司接受了ST的道歉，继续执行住房协议，其他航空公司的协议也继续执行了，另外正在洽谈的4加航空公司，有3家最终选择了ST。

接下来的日子，忙碌使时间像水般划过。夏商用了半个月的时间将皇家会所的《工作标准与程序》写好了，她给埃伦拿了过去，请他审核。

埃伦抽出两天的时间仔细地审读了一遍，对夏商的能力有了新的认识。这次的培训地点是任sir定的，埃伦和白墨涵虽然都有些不满，但又不好反驳。

他把夏商叫进办公室，不露声色地肯定了夏商的工作，又轻描淡写地交代了几项工作的要点："你去HY酒店学习的事已经定下来了，原本安排在8月进行的培训提前了半个月，15日开始。这种学习，很多时候会像走马观花一样，只是走个形式，但我希望你能带着一个归零的心态去，你就是一个普通员工，不是什么经理、主管。培训回来后马上要投入到开业准备中去，这将是最辛苦且最难的工作。"

夏商郑重地点点头："我知道，会努力做好。"

这时韩雪来到了埃伦的办公室，明天，陆彦涛将被派去法国参加金钥匙组织的会议，前厅部的工作由韩雪全权代理一周。

夏商站了起来，离开了埃伦的办公室。埃伦一看到韩雪就微笑了，这个女孩总能给人带来意想不到的事，每次看到她都不禁会有些期待。

韩雪与擦肩而过的夏商用眼神交流了一下，走到埃伦面前："总机高主管升任总机经理的申请，请您签字。"

"好，我签完字，会让秘书给人力资源部送去备案的。"

韩雪从埃伦的办公室一出来，就去了夏商的办公室。却发现采购部的陈经理已经在屋里等着夏商了，韩雪只好回到了自己的办公室。

陈经理是个40多岁的中年人，仪表堂堂，保养得很好，不过"葛朗台"的外号让他的形象打了折扣，可是负责采购的人不精于算计，怎么能行呢?

他对夏商说："布草的样品已经到了，白总说让你先挑出几款报上去，他再决定。"

夏商略有惊讶，陈经理继续说："是白总介绍过来的经销商，值得信赖，白总说你挑样式就好了。"

听不出这话是褒是贬，夏商不好附和，只好放下笔记本立即说："那我们去看看样品吧。"

陈经理说："好的，我已经先安排客房的服务员在房间里铺好了，一起去吧。"

"您想得周到，布草是要直观的看才有感觉。"夏商说着随陈经理来到了8033房间。

房间的门开着，客房服务员正在一个男子的指挥下铺着床单、被盖，那男子还蹲下来，亲自将床单的角弄平整。陈经理立即打招呼说："薛经理真敬业啊！"

薛经理站了起来，满脸是笑地说："哪里哪里。"

陈经理把夏商介绍给了薛经理，薛经理的笑容更大了，并且奉承地说："听说遇见美女，这一天都有好运气，果然是这样，因为见了美女，自然心情愉快，也就做什么都顺利了。"

两个中年男人相视大笑，夏商却红了脸，这样直接又不高明的奉承真是难以接受。她只好走进了卫生间，毛巾、浴巾已经挂好，地巾也已经铺上了。她伸手揉搓了一下毛巾，柔软蓬松，她转头问跟进来的薛经理："可以沾水吗？"

## 第40节：搞清立场(2)

"夏经理还真是行家，当然要沾水试过了才知道品质的好坏。"薛经理一边说，一边把黑色的毛巾、白色的浴巾各取了一条下来。先把毛巾完全打湿、拧干，没有掉色，展开后依然很柔软。白色浴巾上则是只倒了一口杯的水，水印很快就扩散开来，证明这毛巾的吸水性很强。

夏商点了点头问："这毛巾的颜色有多少种？LOGO的工艺又有多少种呢？还有您给多少家饭店供货，他们都是什么颜色、品质的？"

薛经理不紧不慢地说："颜色有上百种，还有印花的，LOGO的工艺也很多，不过以我对白总的了解，他喜欢刺绣的。提花、印花的不够档！其他饭店要过的货，我都没拿来，因为白总说ST需要有特色的。"说着他回到房间，从随身带来的包里拿出几条毛巾，一一给夏商看。

"刺绣的确实不错，不过价格有些高。"陈经理貌似不经意地说。

薛经理连忙说："价格已经是最便宜的了，这个你放心，有白总在，我哪里好提价呢？"

夏商看到已经铺好的床单、被盖、枕头，有一种温馨又清雅的感觉，她连连点头："这套床品不错。"说着，又摸了摸质感："品质也很好。"

薛经理翻开图册："这里面还有上百种风格可以挑选，我们公司的布草现在都出口的。"说着开始一一讲解，哪款成色供哪个饭店等等。

陈经理在旁边听着没有说话，和夏商一起翻看着图册。

很快夏商选定了4套较为高档、4套极高档的床品。陈经理指着极高档的那几款说："这几套的价格也太离谱了！"

"这款可是我们给帆船酒店提供的布草；那款是给BANYANTREE提供过的，都是很奢华的酒店、度假村为顶级尊贵的客人准备的。"薛经理自豪地说。

陈经理微微摇头："您是知道我们的预算金额的。夏经理不太清楚，你应该把适合我们价位的产品主要推荐，而不是现在这样随便挑，夏经理很忙的，这岂不是浪费时间。"

夏商心底有些不快，刚才和她一起翻看画册时不说，偏偏等她挑选完了才说。

"我倒是觉得夏经理挑选的款式正是白总喜欢的。"薛经理点到为止，但是眼神里有一种东西，似乎是在和陈经理交流着什么，夏商看不懂，但是陈经理一定是懂了，所以他点头了。

薛经理表示："明天我就把你挑选好的样式拿样品过来，越早确定越好，这样生产周期不用太赶，准能出好活儿。"

薛经理收拾好样品，执意要请夏商和陈经理吃午餐，夏商婉转地拒绝着："我下午1点还要开会，现在都12点了，赶不回来的，你们去吧。"

陈经理和薛经理略带遗憾地和夏商告了别，夏商回到办公室，韩雪正等着她一起去吃饭："这么早就有样品来了？还顺利吗？"

## 第41节：搞清立场(3)

"还好，这家供货商的产品很有档次，不过陈经理说话怪怪的。"夏商说。

"怎么了？"韩雪问。

夏商就把刚才的事说了一遍，然后说："真是不知道陈经理是什么意思。"

韩雪捏了下夏商的手："是你做错了，并不是人家陈经理怪。"

"我做错了？错哪里了？"夏商有些疑惑。

"你拿着鸡毛当令箭，以为自己可以大包大揽地做决定了，其实，你只是个配角。"韩雪看夏商的疑惑更重，只好问："觉得是你对布草懂得多，还是人家陈经理懂得多？"

夏商皱眉："应该是陈经理吧。"

"那你又试又问的干吗？陈经理找你是去提建议的，可不是让你看质量、做决定的。你能懂得比他多吗？你抢人家的活，人家能高兴吗？你又是白总现在的红人，他当然不好当面说穿。可是你有没有想过，你选出来的东西，白总喜欢还好说，白总要是不喜欢，挨骂的可是陈经理，不是你。再退一步，陈经理全推你身上，白总对你的印象也会打折。"韩雪叹气："你说你啊。"

"可是陈经理说这个供货商是白总介绍来的，而且，薛经理还说我挑的会是白总喜欢的。"夏商有些不服气。

"他是商人，商人的话你能信吗？你要站在ST的立场上考虑啊，别人家夸你两句，就找不到北。"韩雪都要无语了。

夏商沉默了，仔细想想韩雪的话，还是有道理的，部门间虽说是合作，可还是分工明确的啊，她这样做，一定是让陈经理不高兴了。

"算了，你也别太放心上了，以后注意吧。"韩雪安慰着夏商："部门间合作的事，要一听、二看、三思考，我们只有建议权，绝对没有决定权的。"

"那该怎么做才对呢？"夏商委屈地问。

"首先你应该听陈经理是怎么和他沟通的，大致方向搞清楚，这个方向就是价位、品质什么的；然后看陈经理的眼色行事，因为你只是去配合工作的；最后按照大方向，把自己想要的东西表达出来，让陈经理和供货商再沟通，由他们挑出来的范围内再选，就错不了了。"韩雪语重心长。

"你是怎么明白的呢？管理学的书上也没有写这些细节啊。"夏商由衷地佩服。

"我也是上次前台买点钞机才明白的，你忘了，因为那个点钞机的事，我被骂了几次。"韩雪笑了。

"我说呢，看你以前挺强势的，怎么突然和其他部门就能很圆滑地打交道了。"夏商领悟了："看来我老爸说得没错，经验和装备比勇气更重要，这就算是一个经验教训吧。"

韩雪点头："很多事，是必须错了以后，才知道该怎么做的，所以别太介意。"

"对了，你刚才找我是什么事？"夏商才想起来。

"陆彦涛说今天晚上请咱俩吃饭，说是这件事我俩功劳大。"韩雪笑了。

"我还是编个理由，不去了，你好好表现。"夏商为韩雪有了进展感到欣慰。

## 第42节：管理心得(1)

2.4 管理心得

7月15日，夏商来到了HY酒店报到，开始了她为期一个月的学习，康俊逸给她安排了非常优秀的主管做导师，她也用心地去掌握所有的工作要领。

一周后，夏商与秦露成为了一组，秦露是个非常热情直爽的女孩，很多客人都喜欢她的服务，夏商也很喜欢她的性格。

这天，夏商站在行政楼层的接待台里查看预达报表，电话忽然响了起来，是康俊逸打过来的，没有寒暄直接进入正题，"今天要入住的澳大利亚的皮特先生，安排的管家是谁？"

"是秦露和我！"夏商回答。

"这样的安排很好，2点的时候，皮特先生一行会到达我们饭店，而且会有国家旅游局的官员陪同，你们要做好接待准备。皮特先生喜欢的内蒙奶茶准备好了吗？"

"是的，都准备好了。"交班日志上写得很清楚，而且她刚才已经去检查过了，所以夏商回答得很干脆。

"好，皮特先生是个比较挑剔的人，告诉秦露，你们要特别注意细节才行。"康俊逸又叮嘱了一句，就挂了电话。

夏商来到工作间找到了秦露，夏商转达了康俊逸的话，秦露点着头说："皮特先生每次来，我们都如临大敌，你知道他是做什么的吗？"

"好像说会有国家旅游局的人陪同，应该也是旅游局什么的关系客户吧。"夏商分析着。

"皮特是饭店评论家，专门给杂志写评论酒店文章的，而且还是酒店评星定级的特约顾问呢。"秦露说着叹了口气："这次轮到我来做他的管家了，好在有你陪我，我还算有了点底气。"

夏商露出鼓励的笑容："挑剔的人都是完美主义者，只要摸对了他的脾气，就会好办的。"

秦露摇头："他来过我们饭店3次，从来就没满意过，每次走的时候，都会留下一封信，满是整改意见，第一次来，竟然写了6页纸，后来两次也是4页纸的意见，害得我们老挨批。"

"可是每次你们都有了进步啊，我们酒店巴不得有这样的人去呢！"夏商羡慕地说。

"那你这次好好表现吧，最好把他请到你们饭店去。"秦露嘟着嘴说，实在不能理解夏商的想法。

差5分2点，夏商和秦露就来到了行政楼层的电梯间门口恭候着。眼看电梯上楼层的显示越来越近接行政楼层了，夏商和秦露都露出甜美的笑容准备迎接客人。

电梯门打开了，秦露走上前和皮特先生打了招呼，可是夏商却僵在那里，陪同皮特前来的国家旅游局的人竟然是尉迟！她心中一紧。

## 第43节：管理心得(2)

尉迟看到了夏商，惊讶得停了脚步，跟在后面出来的康俊逸立即对尉迟说："一起去酒廊吧。"

尉迟回过神来，与夏商擦肩而过。

夏商忍住心底的隐痛，跟着秦露去为皮特先生办理入住手续。

尉迟透过酒廊的落地玻璃望着夏商的背影，他已经想到了是ST派她来学习的。

她瘦了。

他的心隐隐地疼了一下。

康俊逸一边和皮特先生愉快地交流着，一边用眼角的余光注意着尉迟的表情。两分钟后，秦露送来了房间钥匙，用流利的英语说："行李已经放进2315号房间了，这是您的房间钥匙，预祝您过得愉快。"

皮特先生接过钥匙，微笑着道谢，秦露走了出去。

尉迟打起精神，和皮特交流起来，把这几日的行程安排与皮特做了沟通。半个小时后，他和康俊逸一起向皮特道别，走出了皮特的房间。

迟疑了片刻，尉迟说："ST这次有意争取参评白金五星级的机会，你觉得成功的几率有多大？"

康俊逸淡淡地笑："你是从ST出来的，对它的了解比我深才是，怎么问我？"

尉迟摇了摇头苦笑着转移了话题："ST派了多少人来学习？"

"只是他们的行政楼层经理一人。"康俊逸回答。

电梯来了，他们一同走了进去，尉迟按了一楼，继续说："不论怎样我都希望ST可以向好的方向发展，至少行政楼层要有好的发展。所以拜托你，让来学习的人学到东西。"

康俊逸耸耸肩："HY是港资酒店，注重交流，绝对不会藏着掖着的，放心吧。"

送走了尉迟，康俊逸的眼前闪过刚才夏商难过的眼神，他轻叹了一声，回到了自己的办公室。

夏商在工作间里整理着物料，秦露快步走了进来，轻松地说："皮特先生貌似挺愉快的，进房间半天都没什么电话，看来咱们准备得还算充分。对了，刚才那个国家旅游局的官员是谁啊，又年轻又帅气。"

话音未落，电话就响了起来，屏幕上显示的就正是2315房，秦露的眉头立即皱紧了，夏商忍着笑接起了电话，用英文说："皮特先生好，这里是管家部，有什么需要吗？"

皮特略显冷酷的声音传来："你好，我需要一份前天的《China Daily》，能否找到？"

夏商说："我去查找一下，5分钟后给您回电话好吗？"

"好！"皮特挂了电话。

秦露很想知道又是什么状况，夏商说："他想要一份前天的《China Daily》，礼宾部应该有留存的吧？我打个电话去问下。"

"不会有留存的，都是放在台子上，方便客人任取，基本上10点之前就发完了。"秦露皱了眉："他以前从来没有看《China Daily》的习惯哦。"

## 第44节：管理心得(3)

"可能是上面有什么报道，皮特先生比较感兴趣。我们ST都会有留存的，你们没有吗？我还是先问问吧。"夏商给礼宾部打了电话询问，得到的答案是没有。

夏商看了眼表，才过去1分钟，还剩下4分钟，可以想办法，给ST打电话是最方便的，可是距离比较远，短时间内取不到，她皱了皱眉，问秦露："饭店里的员工有没有喜欢看《China Daily》的？这样可以锻炼英语水平。"

"你不问，我还真忘了，康总监每天都会看。"秦露说。

夏商感到兴奋："那我们问问他吧。"

秦露歪着头："还是你问比较好，呵呵，外来的和尚好念经。"

夏商笑着说："这才是你表现的好机会！真是。"不过她还是拿起了电话，给康俊逸的办公室打了过去。

康俊逸立即就接起了电话，夏商询问了几句，他说："前天的报纸就在我的办公桌上，我让秘书给你送过去。"

快到5分钟的约定时，夏商愉快地给皮特的房间拨了电话，告知他报纸会在10分钟后送达房间，皮特先生满意地道了谢。

刚挂了电话，康俊逸的秘书就将报纸送了过来，秦露兴奋地接了过来，对夏商说："我这就送过去啦。"

夏商连忙拦住了她："我和皮特先生说过了，10分钟后送达，这就过去不好。"

"我正觉得奇怪呢，刚才你说5分钟后给皮特回话，明明早就知道可以马上就送过去的啊，为什么不立即和他说呢？现在也是这样，拿到了也不立即送过去，不怕他又挑刺吗？"秦露很是不解。

夏商解释道："你要知道，不是最快解决问题就是最好的，你看，一开始我和皮特先生约定好了5分钟回话，他就会等我这5分钟，结果只有两个可能，有或是没有。如果我知道没有了，马上给他打过去电

话，那可能就1分钟后的事情，他会觉得我们没有去尽力，只是敷衍了他。同理，我们用了5分钟，才告诉他找到了报纸，他会认为你足足用了5分钟帮他找这一份报纸，他对你自然是感谢的。而我刚才和他说要10分钟以后送到，又传达给他了一个消息，就是这份报纸并不在行政楼层，而需要我们去取，才能给他送过去，他对我们为他所做的努力自然会更满意。"

"是呀，你说得很有道理。"秦露有些领悟："有的客人就是这样，他让我们去做一件很难办的事情，而我们应承下来，自然是努力去完成，也会在第一时间给他答复，有的时候会很快，有的时候就会拖延些时间，客人就觉得我们怠慢了他。而你每次应承下来客人的事情，都会告诉他一个时间期限，又在最紧凑的时候完成，这会让客人感到你很努力做事，也会让他感受到你对他的重视。"

## 第45节：管理心得(4)

"别感慨了，时间快到了，你送过去吧。"夏商说。

"可是时间还有富余啊？"秦露看了眼表，还有5分钟呢，坐电梯也就1分钟，走到2315房门口也就半分钟。

"万一你路上遇到别的客人，需要你解答问题，或是要交代你做什么事情的话，你总不能说，等我把报纸送过去再说吧？"夏商不由得笑了。

秦露顿悟了："我终于知道你为什么能做到经理了！而我在HY快三年了，才是个行政管家。"

康俊逸的秘书掩着嘴笑了，她看向夏商的目光有些惊讶和欣赏。

"我送报纸去了。"秦露转身向电梯间走去，康俊逸的秘书也离开了。

夏商却愣在了那里，她刚才说的话都曾是尉迟几次三番叮嘱她的，以前的她和秦露一样，急于为客人提供最好的服务，虽然尉迟说过几次同样的话，她都没有往心里记，直到那次遭到投诉，她才明白了，和客人约定完成的时间很重要，这样才能让客人知道你做得很不容易，否则下次，客人还会提出更不合理的要求。

如今的她已经按他的要求做到了，可是他已不在她身边……

## 第46节：圈子圈套(1)

2.5 圈子圈套

接下来的几天还算顺利，夏商除了在工作间忙碌，就是巡查她管辖的房间，很少在接待台附近出现，更不会去大厅，她知道皮特先生这几天的行程都是尉迟安排并陪同的。

皮特先生临走的前一晚，秦露长出了口气："皮特先生总算要离开了，这几天过得还算太平。听说这次皮特先生来，是为了评定白金五星级的事，还要为HY写篇专栏报道呢。"

夏商听了秦露的话，并不以为意，前几天韩雪打电话来，已经告诉了她关于皮特先生的事情。

次日中午，在管家部所有同仁的努力下，皮特先生在HY愉快地度过了5天，临走前他亲自来到管家部的工作间交给夏商一封信，请她转交给总经理。

秦露将皮特先生送上车后，立即跑回来，捏了捏信封："啊，怎么还这么厚？惨了，我们不会被扣奖金什么的吧？"

夏商的心里也没底，只好说："我刚进ST的时候，我的师傅告诉我，如果她懒得说我了，那就说明我不可救药了。所以，如果皮特先生有不满意的地方，说明咱们还有不足，也就还有提升的空间。如果客人对服务没有任何评论时，不是说服务到位了，而是他已经不期待我们有所突破了。"

"我越来越佩服你了，如果你能留在HY多好啊，这里可比ST的工资高多了，你都已经是部门经理了，也就和我现在拿得差不多。"秦露说完又摇头："不过还是ST更有机会，在HY当个领班、主管的还比较容易，想当经理、总监，那可太难了。除了咱们康总监和保卫部的刘总监是大陆人，其他的都是香港人呢，而且听说康总监和刘总监也是很有后台的。"

夏商淡淡地笑了下："你觉得挣钱重要，还是升职重要。"

"像我这种没有什么想法的人，自然是挣钱重要了。"秦露耸了耸肩："我并不想当什么经理，一是因为像我这样的老好人性格，和同事做朋友可以，可是如果当她们的上司，我做不来。二是因为我觉得，即使当了经理又怎样？那几乎就是终点了，我的职业生涯也就此没有奔头了。所以在我看来，工资高就是好的，我就算离开HY，再找一个酒店，高工资依旧是最重要的。"

夏商皱了皱眉，认真地看着秦露："我觉得你说的不是真心话。要我说，不论你的初衷是怎样的，只要你想在这个行业发展，到最后都是升职比较重要，一旦成为高管，工资还会低吗？其实在我们ST，员工们也有这样的争论，很多新员工总是去攀比哪家酒店的工资高，而不是去看哪家酒店的升职空间大，所以新人在一年内的流失是最多的。我的好朋友说得精辟：如果在开始的时候没有得到伯乐的赏识，没有升职的机会，那么就跳槽到工资较高的外资酒店去磨炼，这样可以扩宽出路，要么等有了资历再寻求其他酒店升职的机会，要么就有了一定的积蓄，跳槽到其他行业，重新开始；如果在一开始就得到了上司的赏识，那就只在一个地方稳扎稳打，一路上升到高管，或是被猎头挖到其他酒店做高管。"

"哪里那么容易遇到伯乐？"秦露皱眉。

"敢于表现呗！"夏商笑了，但是有些犹豫，她的伯乐是白墨涵吗？

"你们ST的人都是人精，你在那里要小心些啊。"秦露说完叹了口气："你说得不错，我刚才说得不全是真心话，我也想成为高管，只是这条路太难，而且不是你努力就能得到，机缘很重要，你朋友说的伯乐就是最重要的机缘。而像我这样的人，平平淡淡、安安稳稳就足够了。"

夏商理解地说："就算如此，你还是应该有目标，要不，有机会，去我们ST吧？"

"这个要慎重考虑一下。"秦露笑了，又开始了一天的工作。

下了班，夏商走出HY，回头看了看同样高耸的大厦，可就是没有每天离开ST时那种由衷的不舍感觉。

她回过头，向不远处的小区走去，刚走几步，就听到有个低沉的声音喊她的名字，她微微一颤，这个声音太过熟悉，熟悉到想忘记都很难。

她加快脚步逃开。

正好，一身休闲装扮的康俊逸就走在前面，夏商赶上他打招呼："康总监今天下班很早啊。"

康俊逸看到是夏商，笑道，"难得无事，当然是赶紧回家陪"爵士"。对了，皮特先生给总经理留的信里，对你的评价颇高，有没有兴趣留在HY？"

夏商惊讶："这可不行，我的目标是职业经理人，可你们的员工说，在HY能做上部门经理就算是终点了，在我们ST，至少还可以成为总监。"

## 第47节：圈子圈套(2)

康俊逸大笑："看不出来你还这么有抱负，不过在酒店这个行业，女性职业经理人虽然不多，但个个是精英，希望你能达成你的心愿。"

走到拐角的地方，夏商瞥了眼后面，尉迟远远地站在那里，目光追随着他们的影子，他来做什么呢？夏商的心情蓦地变差。

"怎么了？"康俊逸善于察言观色。

"没什么。"夏商掩饰地笑了笑，继续问："你这么年轻，是怎么做到总监的级别的？"

康俊逸迅速地扫了一眼夏商，她一脸的好奇和坦然，他松了口气，怎么问我？你也是挺顺利的啊，也许你很快也能做到总监这个位置。"

夏商摇头："怎么可能？"

"其实，职场就是这样，只要你选对了圈子，很容易达到目标。"康俊逸说。

"什么圈子？"夏商一头雾水。

"就是跟紧一个队伍，加入一个圈子。虽然有时会加错，可是没办法，还是要选择一个圈子。如果不想错，就加入老板的圈子。"康俊逸说着，看了眼一脸迷惑的夏商，耐心的解释："就拿你们ST举例好了。你们的ST一直是三个圈子，比较明显的是两个圈子。你们原来的常务副总和行政副总，与现在的状况有些相同，也是一派主张ST接受外资管理集团的并购，另一派想要打造ST的品牌！"

夏商听到这里有些明白了，点了点头，不过她对这种明争暗斗很反感。

康俊逸看出了她的不屑，于是说："现在的你，不管是愿意还是不愿意，都已加入了白墨涵的圈子，也就是打造ST品牌的圈子。"

夏商沉默了，她有些不能理解康俊逸怎么突然说这些，不过想想，这也是事实。

康俊逸觉得今天的话已经到位了，于是话锋一转，开始说："周末，你打算干什么？"

"周六和朋友约了去书店。"夏商如实回答。

"喜欢看哪类的书？"康俊逸问。

"现在在找管理学的书籍看。"

"嗯，是该学习的，对了，我的朋友送了我几张攀岩的票，是这周末的。你有喜欢这运动的朋友吗？送你几张，你和她们一起去玩玩。"康俊逸问。

夏商一听有了些兴趣："如果方便就给我两张吧。"

康俊逸立即从钱夹里拿了两张票出来，递给她："是日坛公园的点石攀岩场。"

"我知道这里，谢谢你了。"夏商接过了票，心底似有钝器轻轻划过，这周末？是父亲的忌日，是该用攀岩去祭奠的。她的心思飘得远了，却在很久以后才发现，这一天的故事正是一本书的名字--圈子圈套！

周六一早，夏商和韩雪在西单书店挑了几本书后，夏商说："有朋友送了两张攀岩的票，一起去吧，就在日坛公园。"

"我不太会啊，而且这大热天吧。"韩雪皱着眉。

## 第48节：圈子圈套(3)

"你陪我就好，今天是我老爸的忌日，7年了，我都没敢再去攀岩了。"夏商挺直了后背："但是这次，我想去，想用这种方式祭奠。"

"怎么不早说？真是，走！"韩雪关上车门，开了冷气，韩雪启动了QQ，一路向东，按了CD的播放键，传出嘹亮的《飞得更高》。

一路上听着《飞得更高》，夏商的情绪也高昂起来，极快就到了日坛公园。正好是正午的时间，脚下踩着影子。

来到攀岩场，人还挺多，夏商带着韩雪认真地做了准备活动，然后换了攀岩的装束，夏商站在人造岩壁下，对韩雪说："你上那条最简单的吧，试试就好。"然后细心地检查了装备，又强调了几遍要领："主要是掌握身体的控制力，学会自我寻找支撑，然后不断向上！手脚要协调哦。"

"要不还是你先来吧，我得学学。"虽然是最简单的线路，韩雪还是有点心虚。

"好，那我去那条道。"

韩雪顺着夏商的手指，叫道："那不是白总吗？"

夏商一愣，定睛一看，那个正在向上的身影居然是白墨涵！

韩雪有了兴致："快去，和他比试比试！"

思忖片刻，夏商开始低头检查器械，然后抬头观察了下攀爬线路，又和负责拉保护绳的工作人员交谈了几句，然后伸手和韩雪击掌："加油！"

说完，抠住岩壁的细缝，移动着脚步，很快就上到第一个台。她的动作轻快舒展，赢得了下面一群人的喝彩。

夏商略一停顿，一鼓作气，就到了飞檐，这里难度比较大，白墨涵正在这个位置犯难。看到夏商时，一抹惊讶闪过他的眼眸，夏商对他微微点了点头，一个借力，漂亮地翻了上去，到达了顶端。

下面是一片掌声，还有白墨涵惊诧的目光。

夏商对下面的员工打了手势，开始往下，双脚蹬壁，像兔子双脚跳一样一蹬一伸展，很快就潇洒地落地。

这样的夏商是与以往不同的，坚定中又带着些决绝，让她柔媚的面容显得生动又凄美。

白墨涵没有继续向上，而是选择了下降。一落地，他就走了过来，露出灿烂的笑容："你的身手真棒，练了很久吗？"

韩雪抢了话："她是专业的，白总怎么也喜欢这项运动？"

"是朋友非送了几张票让我来试试。"白墨涵一边回答，一边看向夏商。

夏商却沉默着，抬起头看向天空。就算是7年不去碰触，这种已经深入骨髓的东西依旧是无法抹去的。

韩雪开始向上攀爬了，夏商收回思绪，认真地在下面指点，韩雪领悟得不错，只是力量不足，到了第三个版块，就再也上不去了。

白墨涵站在夏商的身边，仰望着缓缓下撤的韩雪，不经意地问："你练了多久？"

## 第49节：圈子圈套(4)

夏商瞄了一眼白墨涵，淡淡地说："很久！攀岩的技巧掌握起来其实不难，难得是自己和自己较量。"

"噢？"白墨涵挑高了眉毛："那我应该向你好好讨教一番了，是否愿意收下我这个徒弟呢？"

夏商听了一愣，迎向白墨涵的眸，韩雪已经摘了保险锁，跑过来："真够累的，不过站在顶端，一定是另一种感觉。"

夏商认真地点头："那是一定的。"随后又看向白墨涵："如果白总真的想练习，我可以告诉你些技巧。"

白墨涵微笑："一言为定！"

"我也要练习，以前你一直只是说些关于登山的话语来激励人，今天我才领悟了，所以一定要登上顶端。"韩雪也很认真地说。

"好！不过一定要记住，结果不是最重要，重要的是过程和每一个脚步。"夏商终于展颜。

和白墨涵告别后，韩雪开着车送夏商回家："真想不到，白总会来这里，你没看到他对你的崇拜吗？我得加紧练习，到时让陆彦涛也佩服一下！"

夏商浅浅地笑了："无所畏惧啊！韩雪，加油！"

"你也要加油，结束学习后，好好表现！"韩雪开心地随着CD里的音乐放声歌唱：曾经多少次跌倒在路上，曾经多少次折断过翅膀，如今我已不再感到彷徨，我想超越这平凡的生活。我想要怒放的生命，就像飞翔在辽阔天空，就像穿行在无边的旷野，拥有挣脱一切的力量……

## 第50节：明枪暗箭(1)

2.6 明枪暗箭

8月16日的早晨，闷热又低沉，夏商提早半个小时来到了ST，离开了一个月，还是这里更亲近。

换上熟悉的制服，夏商对着更衣柜上的镜子细心地化妆。韩雪也来了："你可回来了，想死我了。"

"不是每个周末都见的吗？"夏商不禁笑了。

"胳膊都要疼死了。"韩雪说。

夏商的笑意更深了："昨天你又去练攀岩了？"最近韩雪迷上了攀岩，周末都会去训练。

"对啊，你不知道，我昨天碰到了一个女孩，她上了所有的线路，每次到达顶端都哭得稀里哗啦的。我问她怎么了，她说喜欢那种俯视的态度，这样让她感觉对爱情也可以俯视。"韩雪的眼神中也带了坚定："我也要那种俯视的态度。对了，昨天还遇到了白总，他现在已经开始练习最难的那条线路了，他还提议组织一个员工攀岩大赛呢。"

"那很好啊，攀岩最能锻炼意志，如果每个人都能坚持到底，我们的ST会更好的。"夏商笑了。

客务部的例会上，夏商汇报了学习总结，埃伦颇有深意地说："总结得不错，不过你要记住，ST的"皇家会所"是截然不同的。不仅要带有鲜明的ST特点，还要有你夏经理的特点，让别的酒店无法模仿、复制才好。"

夏商听了这话，感到一种激情正在体内酝酿，同时也感到肩头一紧。

"皇家会所已经定在国庆日开业，接下来的工作很多，责任也很重，需要配合的部门也很多。首先要做出宣传册，要提炼出卖点，当然这个你很在行，我们就不多过问了，你和销售部配合好即可。其次，家具的样本、布草的样本以及摆设的样本会在下周到，采购部的

陈经理会和你确认。最后，装修工程和制服的制作在8月底会完成，完成后，所有"皇家会所"的员工就结束轮训，全力布置房间、酒廊、工作间等，并作好开业前的一切准备。"杰克照着本子上记录的内容，一一叮嘱着夏商。

夏商点头："好的，我知道了，我想问下，员工们轮训的效果如何？"

"还可以。"杰克看向陆彦涛。

陆彦涛说："既然要竞聘，我觉得轮训还是尽早结束比较好。"说着他又看向田恬问："原先餐饮部和客房部的员工对前台的业务掌握得怎么样了？如果合格，就可以结束。"

田恬信心百倍地说："随时可以接受考核。"

她现在终于有了些部门经理的样子了，夏商对她笑了笑，田恬回了一个笑容。

这让坐在田恬旁边的安娜有些不快，安娜旁边的樊利扬更是撇了撇嘴，开始汇报礼宾部的工作："经过培训考核，已经选出李佳去参加金钥匙的考试。"

"是怎么选出的呢？"韩雪插嘴问。

"综合考评。"

"不是在公正的状态下，大家考试排名得来的吗？"韩雪继续追问，因为这几日，已经有好几个礼宾部的员工找过她，说这个事情不公平。

樊利扬挑了下眉毛："要怎样才是公正呢？我们可弄不了什么竞聘。"

"最起码要有个测试。"

"要怎么测试？每个人的班次都不同，遇到的客人也不同，需要解决的事情亦不同，礼宾部和皇家会所可不一样，能按照工作标准与程序按部就班地来。"樊利扬反驳着。

韩雪微微一笑："不是要去考金钥匙吗？就拿去年金钥匙的考题出来，礼宾部的员工一起考试。"

樊利扬气结，安娜插了句嘴："搞得跟高考似的人心惶惶，有必要吗？樊经理要树立的是礼宾部的榜样，难道她还看不出谁优秀、谁卓越吗？"

"这才是说到了重点！榜样也该是严于律己的人，可不是为了拿小费不择手段的人。"韩雪冷哼一声。

"那也不能选个平庸之辈去丢人现眼啊。"樊利扬说完却故意看了眼田恬。田恬皱紧了眉，有些坐不住了。

客房部和康乐部的经理都不插话，想看前厅部的热闹，埃伦则是想看出前因后果，也不说话。

夏商忍不住刚要开口，杰克先打了圆场："我觉得韩经理说得对，拿去年的考题大家都做做也是有好处的。陆经理认为呢？"

## 第51节：明枪暗箭(2)

陆彦涛扫视了一眼前厅部的这几个经理，淡淡地说："我也赞同韩经理的提议，而且希望以后的任何人员的选定，不是由一人独断。"

埃伦点头，宣布了散会，樊利扬立即起身离开，其他人渐渐散去，安娜则拉了田恬说："其实部门间的会议上有些争论是很正常的，完全没有必要指桑骂槐。你也别太往心里去，做出点成绩就好了。"

田恬咬着嘴唇没出声，韩雪和夏商赶了过来，安娜就快步离开了。

"你别被她们说乱了，现在你做得挺好的。"韩雪安慰了几句田恬，田恬依旧没吭声。

回到办公室，韩雪拉了夏商进来："看见了吧，现在前厅部的局势？你没回来的时候，有传闻说你在HY的表现特别好，那里都希望留下你，结果她们几个就开始摩拳擦掌。你这一回来，埃伦又说要把皇家会所弄得极具你个人的特色，她们还能不抓狂，这不立即就显露出来，名面上是给田恬不好看，实际都是对你来的。"

夏商点了点头："我也有这个感觉，可是田恬会不会不好受啊？"

"没事儿，她被挤对挤对也好，现在她做得还行，反正培训工作抓得挺好的。"韩雪不以为意："你也去忙吧，筹备工作还是挺繁琐的。"

从韩雪的办公室出来，夏商径直去了销售部的办公室。

路过销售部总监办公室时，艾力克正好从里面出来，看到夏商的身影，立即说："正好要找你，你们皇家会所的宣传方案马上就出来了，要拍宣传片，你们赶紧弄个样板间出来。现在都8月中旬了，皇家会所国庆就开业，到时开天窗，大家脸上可都不好看。"

"我正是为这事儿来的，不知道负责行政楼层销售的是谁，我想请他和我一起去楼层看看。"夏商毕恭毕敬地说。

艾力克点了点头说："是奥利文，你找他就好了，公关部现在是宋琳负责，文案什么的，你和她商量吧。"说完他转身返回办公室。

夏商松了口气，奥利文是销售部的金牌销售员，这对皇家会所来说是个好的开端，她的脚步轻快了不少。

从装修已近尾声的楼层下来，夏商问了奥利文和宋琳的感受，奥利文说："奢华有余，不知道实用性怎样？而且房价的定位现在还没最终确定，这个没定，其他的都是瞎掰。现在的状况是，艾力克很坚持他定的房价，而白墨涵对定价颇有微词，这个需要你协调一下，提出自己的意见。"

夏商一惊，房价还没有定？这不合常理，于是她说："好的！宣传册的文稿会尽快做好，然后我们再碰一下，看看有没有到位，最后让艾力克定夺。"

刚回办公室，办公桌上的电话就响了，是康俊逸打来的电话："我是奉命来追讨学习总结的。"

## 第52节：明枪暗箭(3)

听到康俊逸的声音，让夏商感到一阵轻松："我马上发到你的邮箱，注意查收。"

康俊逸听出了她的愉悦，于是说："果然是回了娘家，就是不一样了。"

"没有啊，是受了鼓舞。"夏商轻松地对答："对了，问个问题，你认为行政楼层怎样才能拥有自己的特点，而且这个特点无法被复制。"

"原来你是在为这个烦恼，这个是白墨涵喜欢的管理模式，他希望每个饭店都有自己独特的理念。其实这个问题很简单，主要是看你要在哪个点做突破？"康俊逸并没有嫌烦，而是耐心地问。

"我本来只是刚才在烦恼这个问题，但现在已经明白了！"夏商回答："一开始，我想要每个细节都带有独特的风格，但我现在明白这是不可能实现的。对于客人，酒店能提供也必须提供的是服务，否则就和露营的帐篷、小旅馆没有任何分别。服务有千差万别，希尔顿饭店提倡"你今天微笑了吗？"，那就是他们的特点。那我们的特点在哪里呢？我一直在思考。"

"你的领悟能力很强！"康俊逸肯定地说："我相信你们ST的行政楼层会带有你的鲜明特色。"

夏商叹气："可我还不知道自己的特色在哪里？"

"我的秘书对你的约定服务理念很欣赏呢！"康俊逸的笑声传了过来。

夏商感到有了底气："真的吗？那个可算不上什么特色。"

"当然要算，这些都是至少有几年工作积累的员工才能体会得到，如果你把它当作理念传授给所有的员工，所有的人都按这种方式来运作，这就是你们的特色了。不过这点你已经泄露了，我们这里员工已经开始运用了。"康俊逸又说了几句，才挂了电话。

夏商捏着发热的话筒，明白了一个道理，很多管理理念并不是口号，而是实际的操作，那么敦促员工相互间的交流就很重要了。

她思忖片刻，起身去了田恬的办公室。

田恬正在查看交班日志，抬头看是夏商进来，淡淡地说："有什么事情吗？"

"还在为晨会上的事不开心吗？她们是针对我来的，你别介意。"夏商说着，坐了下来。

"我也想不介意，可是她们的话挺伤人的，不过，也提醒了我，我现在只是能应付现在的职位，还没有做到很好。"田恬很感激夏商能亲自过来安慰她，于是说了心里话。

夏商理解那种不被人认可的心情，她提议道："这次皇家会所员工培训的事麻烦你了，在结束培训前，让她们和前台的员工做个竞赛吧，一来考核他们的业务掌握程度，二来展示一下你的工作实力。"

"真的吗？那可是要谢谢你呢！"田恬想了想，这样做确实是有几点好处的，欣然接受了。

## 第53节：挑拨离间(1)

2.7 挑拨离间

第二天客务部的晨会上，埃伦布置完工作重点后，田恬发言了："皇家会所的员工在我们前台培训得差不多了，这周就可以结束。但为了验证最近培训的结果，我希望能在这周内举行一次前台员工与皇家会所员工的业务竞赛。"

埃伦点头示意田恬继续说下去，田恬扫了一眼有些诧异的樊利扬说："我想用一场纯粹的业务竞赛来检验员工们接待客人的熟练程度，用时间来做考量的标准。我们也提倡量化管理有一段时间了，正是该验证一下结果的时候。"

埃伦看向夏商，微微一笑："这个提议不错，夏经理认为呢？"

夏商迎上田恬的目光："这个提议很好，我们会积极参与。"

樊利扬有些不屑："是每个员工都参与的吗？皇家会所本来就抽调了不少前台优秀的员工，这样的竞赛有失公平吧？"

"前台虽然给皇家会所输送了最优秀的员工，可经过前阵子的培训，前台的整体实力没有下降反而上升了。"田恬胸有成足地回答着，又把竞赛的细则解释了一遍，。

韩雪不禁提出疑问："这种单纯的竞赛，如果没有什么奖励，员工只会应付了事的。"

"有奖励，是不是就要有惩罚？"樊利扬接口问道："如果光奖不罚，只会激励有实力的人，而那些平庸的员工一样不会有兴趣参与。"

听到樊利扬说平庸的员工，埃伦的眉纠结了一下。

田恬有些迟疑地说："一旦牵扯上奖惩，就直接与利益挂钩了，这是否妥当？我还是希望前台保持一个平稳的状态。"

"我正希望藉此来完善前厅部的奖励制度，这样才能有效地调动员工的积极性，因为奖励制度是管理法宝。前台一直只有惩罚制度，缺乏一套合理的奖励制度，导致员工流失得很快，工作压力更大也更辛

苦，却没有相应的奖励，现有的员工都呈现出疲态。以前也出现过员工与旅行社勾结的事情，虽然当事人被开除了，但我们不只是要杀一儆百，更应该在源头上杜绝这种事情再次发生。而杜绝的方法应该就是奖励制度！"陆彦涛表示赞同。

田恬的脸涨红了，陆彦涛提到的就是上个月，前台的员工张涵将walk-in的客人资料透露给旅行社，旅行社的人找客人提出按协议价订房，给他们的房价打折。客人看到有便宜可占，自然愿意接受，旅行社补了预定再给张涵分成。损失的只有ST，这种吃里爬外的事，很令人不齿，可又无法杜绝。

樊利扬不露声色地看了眼安娜，安娜挑了挑眉，没有说话。

埃伦点了点头："不错，什么是管理？管理其实就是管人，能把人员都调动起来，控制住，就是好的管理。奖励是必需的，惩罚也要有，即使不搞末位淘汰，排名在最后的也一定要受到惩罚，这个就请韩经理思考一下。奖励的事情我去和白总申请，另外，陆经理提到的奖励制度，我希望尽早看到书面的申请。"

## 第54节：挑拨离间(2)

预订部的经理王惠在散会后找到韩雪："最近预定部来了几个海南饭店来学习的人，地方不够了，我想搬回我原来的那个办公室去，可以吗？"

韩雪皱眉，那个办公室现在是夏商在用，王惠这时提出来，意图可疑，于是她说："可以分开班次吗？本来你们预定部也是有中班的啊。"

"可是负责培训的何丽只上早班，她晚上要上课。"王惠说："而且，那个本来就是我的办公室。"

韩雪深吸了口气，说："我知道了，这个事情会尽快协调的。"

"最好是今天就解决，明天有日本学生团的预订要输入电脑，没地方呆可不行。"王惠说完先离开了。

韩雪心里有气，她知道王惠和樊利扬、安娜都是同学，一拨来的，都是熬了六七年才升任经理职位的，对她、夏商和田恬这几个三年多就升经理的人很不爽。其实前厅部就七个部门，现在搅得五个部门在明争暗斗的，这又是何必？

正想着，陆彦涛来到了韩雪的办公室，韩雪露出了笑容："陆经理早，有什么事情吗？"

"还是刚才会上的事情，竞赛在前，奖励制度在后，所以这场竞赛很重要。如果这个竞赛做得好，其他部门也可以借鉴。"陆彦涛很自然地坐在了韩雪的对面，继续发表着自己的见解："不过，一定要筹划得缜密，免得劳累一场，还都不落好。"

韩雪点头："我知道了，另外，预订部经理王惠想搬回她的办公室，夏商的办公室还没有装修好，先让她搬我这里来吧。"

"还是让她和田恬共用一个办公室吧，你毕竟是她的上司，让她和平级的人在一起办公对你有好处。"陆彦涛起身离开。

韩雪听了，心里有点喜悦，看来陆彦涛开始为她着想了。

边想边来到隔壁，韩雪告诉了夏商王慧要回办公室的事，夏商没有表示什么不快，中午之前就收拾好了资料，搬到了田恬的办公室。

午饭时田恬在食堂遇见了安娜和樊利扬，安娜旁边正好有空位，便热情地招呼田恬过去。

安娜问田恬："这竞赛的主意真是你想出来的？"

"怎么了？"田恬有点迟疑，她和安娜的关系还没到掏心掏肺的分上。

安娜冷笑："是不是夏商的主意？她最喜欢搞这种竞赛，上次的微笑大使还不是她搞的。"

田恬没有反驳，安娜就来了劲："你可真够傻的，她这么做可不是为你好，而是让你难堪。"

"是吗？我没觉得。"田恬不觉得安娜就是好心。

樊利扬冷笑："你和她说，她也不会信。算了！"

田恬倒也不是完全没怀疑过夏商的动机，但根据自己对夏商的了解，田恬认为，夏商不会做那种损人利己的事。这时手机响了，前台出了点事，田恬忙吃了几口就离开了。

## 第55节：挑拨离间(3)

樊利扬哼了一声："现在倒好，她们三个一心了，不过，你让王惠去要办公室，我觉得不妥当，太明显了。"

"没什么关系，这只是明争，本来暗斗还不知道该怎么开始，她们就送上门来了，一群没经验的黄毛丫头！"安娜不以为然。

樊利扬眼睛瞟了下安娜："你又有什么馊主意了？别搅坏了局。其实不用咱们怎么做，她们早晚也会出错的，毕竟年轻，不知深浅。"

"这个时候必须要争！埃伦他们不是喜欢让咱们争吗？咱们就争个输赢出来。"安娜又恢复了优雅的姿态："很多时候，竞争才能看出人心。"

韩雪和夏商也走进了食堂，韩雪问："怎么想到主动和前台竞争了？以后你们的竞争多的是，想躲都躲不开呢。"

"我是这样想的，第一，我要了解一下皇家会所的员工还有哪些地方有欠缺，好用剩下的时间集中培训，如果只是部门内部的考核就没什么意思了，还要顾全彼此的面子，不能因考核挑起争端；第二，田恬需要一个证明自己的机会，不论这次的竞赛结果如何，都是她的功劳，因为那些餐饮部、客房部抽调出来的员工最想要掌握的就是前台的业务。第三，虽然皇家会所抽调了各个部门的精英，可她们之间的协作精神很差，我希望她们能通过这次竞赛加强合作！"

"恩，看来最近你提升了不少。"韩雪带着赞许。

"别说我了，你最近怎么样？"夏商笑问。

韩雪的脸一红："慢慢来，正在培养默契程度。对了，刚才我和陆彦涛说要搞前厅攀岩大赛，埃伦正好过来，说整个客务部都要办，让我主理！"

田恬回到了前台，刚升主管不久的杨欣连忙和她打招呼："昨天出现了逃账的客人，要怎么处理？"

"哪个房间？怎么现在才报？客人的登记资料齐整吗？客房部什么时候报的空房？"田恬微微皱了眉，出现逃账的客人就意味着多个环节上出现了漏洞，她不想在这个时候出现任何失误。

"9015房间，我刚才看了，所有的资料都是齐全的，入住时有信用卡的预付金。客房部是昨天晚上9点多报的空房，可是催ED（当日离店却没有离开的客人）是从下午2：00时，就和客房部确认过房间状态的，那时客房报的是有行李。"杨欣一一回答。

"实际消费是多少？超过信用卡的预付了吗？如果超了，赶紧去追加授权。"田恬隐隐地感到不安。

没一会儿，杨欣回来了，"糟糕！他超限了，昨天中午在商品部买了上万的产品，都是挂账，可是商品部那里没有给前台打过任何询问的电话，现在银行不给授权了。"

"会不会是信用卡诈骗？"田恬紧张起来，"昨天晚上这个房间是怎么处理的，怎么会现在才查？"

## 第56节：挑拨离间(4)

"晚上9点多去封的房，做了交接班，夜班在过房费前先做了挂账处理，今天早上结账的客人太多，一时没顾得上。"杨欣解释着。

杨欣看田恬半天也不说话，试探地说："反正资料也是全的，也没有上黑名单，就让财务去追账吧！"

田恬点了点头，叮嘱道："一定要确保没有咱们前台任何的责任，再把资料交上去。还有，让办理入住的员工，和昨天负责催ED的员工，都写一份事情经过，表明咱们的清白。"

"我知道了，放心吧。"杨欣走了出去。

夏商和杨欣擦肩而过，看到一脸凝重的田恬，问："怎么了？"

田恬简单地说了一下，夏商有些为田恬着急："让奚颜协助你一下吧，以前信用卡追账什么的都是她处理的。"

"谢谢，还是让王晨他们锻炼一下吧。"田恬委婉地拒绝了。

夏商舒展了一下身体，开始看陆彦涛给他发过来的奖惩制度，想起刚进饭店时师傅耳提面命的话："最好的服务不是预见服务，也不是巧妙地弥补错误，而是预防错误的发生，这样才会让客人感到满意，感到百无挑剔。"

管理上也是同样，应该有一套相应的制度，来杜绝、预防错误的发生，夏商针对皇家会所的情况，在管理条例上添加了自己的见解。

## 第57节：各怀鬼胎(1)

2.8 各怀鬼胎

已经得到了竞赛消息的奚颜和俞静，来到了夏商的办公室，她们并不需要参加业务竞赛，只要做好组织工作就行。

俞静和奚颜分别领到了任务，从办公室里出来，奚颜回到了她正轮训的岗位--大堂经理的值班台。

安娜问："被召见了？"

奚颜一笑："这周就结束轮训了，夏商刚才让我协助组织那个竞赛。"

安娜笑里藏刀："对你还是蛮重视的，给俞静分了什么工作没？"

"分了。"奚颜如实回答。

安娜语重心长地说："别以为这场竞赛没你们两个什么事，你们可是要竞争那个副经理职位的。多为自己筹划筹划是天经地义的，被别人牵着鼻子走，难逃卸磨杀驴的噩运。"

奚颜不语，安娜继续说："我记得俞静以前一直是负责你们前台业务培训的吧。"

安娜意味深长地眨眨眼，离开了，留下奚颜一个人反复揣测安娜的话……

俞静和奚颜只用了一天的时间就列出了细致的评判标准和比赛规则，又按排班表制定出了每个人竞赛的时间。比赛将在周四和周五举行。

埃伦也落实了奖惩标准，第一名奖金1000元，还会得到去二外进修一年的机会，第二名的奖金是500元，第三名将获得3天带薪假期，还是很诱人的。

田恬感到前台员工有些不自信，在交班例会上做了不少动员："大家都知道竞赛的事了，每个人都有机会，希望大家踊跃参加！虽然当初皇家会所从我们这里抽调了最优秀的员工，但经过这几个月的培

训，现在的你们比当时的他们要优秀多了。我相信你们大家，你们也要相信自己的实力。"

说完，她又对从餐饮部和客房部抽调出来在前台培训业务的皇家会所的员工说："我同样希望你们得到好成绩，这样你们回到行政楼层，就不会觉得比原来前台的员工矮一截。加油吧！各位！"

一阵掌声发自每个员工的内心。

接下来，是俞静把竞赛的规则和评判标准进行了讲解："客人到前台3米之内要问候；无预订客人办理入住的时间不可超过3分钟，其中包括：对客介绍房间类型、办理手续、介绍服务项目和发房卡；有预订客人办理入住时间不超过2分钟，其中包括：办理手续、介绍服务项目和发房卡；在接待客人过程中使用客人姓氏称呼客人答3次以上。办理结账的要求是在3分钟内办理完，如果有对账目有异议的客人，也要争取在6分钟内完成结账手续。这次的考评标准主要是时间和态度！希望大家都取得好成绩！"

散了会，田恬回到旁边的办公室，员工们的议论声清晰地传了过来。

"我可是憋了口气要争取好名次的，调走的那几个有什么了不起啊？尤其是黄悦！什么最优秀？只是最漂亮而已。"这是王晨的声音，她的业务能力现在是数一数二的。

在办公室里的夏商也听到了，她不禁笑："这样蛮好的。"

田恬还在为跑账的事担忧，只是微微点了点头。

奚颜也召集了在其他部门轮训的皇家会所的员工做了动员，会后，她找到曾是前台业务能力最强的李楠，说："这次竞赛的主旨不是输赢，而是找问题、找差距。我相信以你的业务能力取得第一名是易如反掌的事，但我希望你留一手，别做得太满。我们的重点是第一拨入住的客人，如果竞赛很优秀，接待行政楼层的客人的时候却出了问题，那才是既不好看，又不好过的。"

本是自信满满的李楠听了奚颜的话，倒抽了口冷气："你说得很在理，我还真没想到。"

"其实，我是为你考虑才这么说的，接下来就是竞聘主管了，你是最有实力的人选。可是如果你这次得了第一名，虽然得到了奖金和培训的机会，升职的机会就失去了！主管的职位不可能为你空出一年！等你回来，这个职位有没有空缺还不好说；再说，皇家会所刚刚成立，正是最容易出成绩的时候，你自己要想明白；还有最重要的一点，名次与帮助你的人数成正比--第一名往往因缺乏帮助而在以后成为第二名，要知道第二名永远是得道多助的位置。"

"怪不得你比俞静的人缘更好，因为你甘于做第二名哦！"李楠彻底折服了。

"你说错了，我可没和俞静比过什么，是看韩雪和夏商得出来的结论，韩雪一直比较强势，结果在上次评估的时候，我们还不是都给韩雪打了低分。"奚颜说完，有些追悔莫及。

## 第58节：各怀鬼胎(2)

李楠也有所领悟地点了点头："如果有个员工的评估，那我岂不是分数也高不了。"

奚颜点了点头："也许吧，不过现在弥补还是来得及的。"

回到正轮训的岗位--洗衣房，李楠一边整理布草一边思索，虽然接受了奚颜的"第二名"理论，可是一贯在各种业务竞赛中拔得头筹的她，心里还是有些别扭。一直努力地保持着第一名，为的就是尽早得到升职机会，现在升职的机会终于出现了，却要让出第一名的位置，真是鱼与熊掌不可兼得。

竞赛如期开始了，前台业务最好的王晨和皇家会所业务能力最好的李楠被分到了一组。田恬和夏商带领着各自的主管在办公室看摄像，除了王晨和李楠，前台还有三个员工负责其他客人的接待。

一个客人拖着行李箱从电梯间走出来，立即有行李员走上前接了行李，王晨主动问候了客人，并接过了房卡，开始办理结账手续。另一位客人也出现在前台，李楠走上前，这是ST的老客人，她热情地问候着，也开始办理结账手续。

等她们完成各自的工作后，评委们也打出了分数，田恬很满意王晨的表现，夏商则对她们两人的表现都很认同。

竞赛整整持续了一天，周五的下午，韩雪将汇总的评分表统计好，交给陆彦涛。

"这次的比赛，你全程监督，感觉怎么样？"陆彦涛放下手中的报表，问韩雪。

"很不错，整体水平上升了。"韩雪把评分统计表递给了陆彦涛。

陆彦涛扫了一眼评标表，淡定地问："王晨的评分竟然比李楠都高？"

"我觉得这是好现象，李楠一直是第一名，让其他人有超越的欲望。"韩雪对答。

"我昨天看了录像，觉得就接待技巧和态度来说，李楠的分数应该可以高过王晨。这次评分的标准是按时间来限定，但服务未必就是越快越好。"陆彦涛说出自己的看法。

"分数是几个主管分别打的，如果您对其中有异议，要不我们再讨论一下？毕竟这关系着排名和奖励。"韩雪认真地问。

陆彦涛摇了摇头："不必了，这样的结果也是不错的。"他可不想把自己的意思强加给谁。

"那就请您签个字吧，我去交给埃伦，结果会在周一公布的。"韩雪接过签好字的Mamo离开了。

从埃伦的办公室出来，韩雪直接到了田恬的办公室，夏商也在，韩雪说："这次竞赛的结果出来了，前台的王晨得了第一，田恬你这次很棒啊。"

"是吗？"田恬有些意外："可是我看了录像，觉得李楠的分数也不会低啊？"

"也许是这两个月没怎么接触这些，有些生分了吧？接待工作本来就是熟能生巧。李楠是第二，第三是你们刚培训出来的原客房部的宁远，这个功劳应该算你的。虽然最后三名都是前台的，但都是新员工，情有可原。让人意外的是黄悦，她竟然是第四名，看来，去了皇家会所，反而有了上进心。"韩雪满是笑意。

## 第59节：各怀鬼胎(3)

周一的高层例会上，简东方高度评价了这次竞赛。任sir也说："这算是给其他部门做了表率，我觉得餐饮部也可以看展这样的竞赛。月底客房的装修改造工作就完成了，接下来就是各个餐厅了，可不能新瓶装老醋。"

餐饮黎总监刚想辩驳，看到白墨涵的眼色闭了嘴，一散会，黎总监就来到了白墨涵的办公室，"我不认为餐饮部适合做这种竞赛，本来每个餐厅就都是一个独立的团队，明争暗斗不断，这样弄个竞赛岂不是更乱了。"

白墨涵大笑："怎么？你想让餐饮部团结？那是不可能的，餐饮部团结了，你就危险了。"

黎总监一愣，白墨涵继续说："你的部门团结了，各个餐厅都不去拼服务、拼餐点特色了，你的营业额怎么保证？我们要的就是餐厅之间的竞争啊。"

"可是竞争造成的问题也是很大的，而且很难调和，纵观ST，就餐饮部是一盘散沙。每年流失的优秀员工太多了，ST的餐饮部都快成培训基地了。"黎总监想争辩，这个问题从他做员工起就一直困扰着他。

"黎总监应该知道，竞争就是超越他人欲望的一场游戏，光用薪水福利是留不住好员工的，竞争并非卑鄙的恶意手段，工作上的竞争自然会淘汰一部分员工，留住一些愿意不断超越自我的优秀员工。"白墨涵说着，递给黎总监一杯铁观音茶。

黎总监努力消化着白墨涵的话，犹豫着问："该怎样做到良性竞争呢？以前各个餐厅也有竞争，争客人、争营业额，结果导致了大部分的内耗。"

"有空的时候多看看管理学的书籍，我们这样从基层做起的管理者，光有经验是不够的。我觉得你可以通过这次竞赛来掌握很多事

情，比如人脉、比如精英。对高层管理者来说，优胜劣汰是激发斗志、激发潜能最好的催化剂。"白墨涵靠向椅背，找到一个舒适的姿势。

黎总监站了起来，带着感激和认同对白墨涵说："谢谢白总，我明白了，我去和埃伦聊几句。"

白墨涵微笑着目送黎总监的离去，立即坐直了身子，还有太多的工作要做。

他深知竞争的必要性，而简东方深知平衡之术，用他白墨涵来开疆扩土，却又用任sir处处监督着他。他长出了口气，无奈吗？不，如果他坐到了简东方的位置，也会如此！

不管怎样，如蛛网密布般的ST已经剥茧抽丝，渐渐清晰起来，接下来就是皇家会所的开业，以及白金五星级的参评名额，白墨涵埋下头继续工作……